

METTRE EN ÉVIDENCE LES CRIMES DE HAINE

FACING FACTS

**Guide d'observation
des crimes de haine
et des actes à caractère haineux**

Novembre 2012

Une publication du CEJI - Une contribution juive à une Europe plurielle pour le compte du projet Facing Facts !
© 2012 CEJI
www.facingfacts.eu

Tous droits réservés. Le contenu de cette publication peut être librement utilisé et reproduit à des fins non commerciales, pédagogiques ou autre, à condition de mentionner sur toute reproduction ou référence :
« Source : Facing Facts! Project © 2012 CEJI »

Conception Imprimerie Saint Sauveur - 14930 Éterville -France
Imprimé en France par l'Imprimerie Saint Sauveur - 14930 Éterville

Facing Facts! est un projet coordonné par le CEJI – Une contribution juive à une Europe plurielle (Belgique), en association avec le CST – Community Security Trust (Protéger la communauté juive, Royaume-Uni), le CIDI – Centre hollandais pour la documentation et l'information sur Israël (Pays-Bas) et la COC –Fédération des associations hollandaises pour l'intégration de l'homosexualité (Pays Bas).

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	p.4
Introduction	p.5
Chapitre 1 : La collecte et la vérification des données	p.6
1.1 Règles de base pour la collecte des données	p.6
1.2 Procédures de collecte de données	p.7
1.3 Classification des données	p.8
Chapitre 2 : Catégorisation des faits et indicateurs de discrimination	p.9
2.1 Types d'actes	p.9
2.2 Indicateurs de discrimination	p.13
Chapitre 3 : Rendre compte des crimes de haine	p.16
3.1 Règles et conseils pour la mise en place d'un système de signalement pertinent	p.16
3.2 Suivi des procédures d'analyse, du contexte social et des taux de signalement	p.18
3.3 À qui veut-on rendre compte des crimes de haine ?	p.19
3.4 Structure du rapport	p.20
Chapitre 4 : Le suivi des médias	p.22
4.1 Médias et crimes de haine, un rôle ambivalent	p.22
4.2 Conseils pour le suivi des propos haineux émanant des médias	p.23
4.3 Le rôle des OSC dans la lutte contre la cyberhaine	p.24
Rendre compte des crimes de haine, quelques exemples de bonnes pratiques	p.28
Chapitre 5 : Le soutien aux victimes	p.30
5.1 Droits de la victime et règles de base	p.30
5.2 Services proposés aux victimes de crimes de haine	p.33
5.2.1 Conseils de base (aide pratique)	p.33
5.2.2 Information auprès des victimes – Faire connaître les OSC	p.34
Le soutien aux victimes, quelques exemples de bonnes pratiques	p.35
Chapitre 6 : Modèles de coopération entre les OSC, la police, l'administration et les pouvoirs publics	p.36
6.1 Définir les niveaux de services	p.36
6.2 Établir des relations	p.36
6.3 Agir sans partenariat	p.38
6.4 Méthodologie : modèles opératoires	p.38
6.4.1 Signalement des crimes	p.38
6.4.2 Partage des données	p.39
Modèles de coopération, quelques exemples de bonnes pratiques	p.40
Chapitre 7 : En quoi l'action militante peut-elle aider à lutter contre les crimes de haine ?	p.42
7.1 Conditions à remplir pour élaborer des stratégies militantes efficaces	p.43
7.2 Méthodologie : préparation et évaluation des actions sur la base des ressources disponibles	p.46
Glossaire	p.47
Bibliographie	p.52

REMERCIEMENTS

Ce guide a été préparé par une équipe fabuleuse que nous remercions pour son implication dans le projet et pour son engagement en faveur d'une société plurielle.

Experts et Co-Auteurs

- Paul Giannasi, Surintendant de la police britannique, Ministère de la Justice du Royaume-Uni
- Viktoria Mlynarcikova, Fondation pour une Société ouverte (Slovaquie)
- Joanna Perry, Bureau des Crimes de Haine, OSCE, Bureau des Institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH)
- Richard Polacek, Conseiller indépendant pour les politiques sociales (République tchèque)
- Robert O. Trestan, Conseil des droits civils des États de l'Est de la Ligue antidiffamation (États-Unis)

Membres de l'Atelier « Bonnes pratiques », Bruxelles, 2012

- Miguel Callejo, Movimiento Contra la Intolerancia (Espagne)
- Lisbeth Garly Andersen, Institut danois des droits de l'homme (Danemark)
- Gabriela Jirásková, Communauté juive de Prague (République tchèque)
- Klara Kalibova, In IUSTITIA (République tchèque)
- Mirosława Makuchowska, Campagne contre l'homophobie (Pologne)

Membres du projet Facing Facts !

- Jochem Beunderman, COC, Pays-Bas
- Elise Friedmann, CIDI - Centre pour la documentation et l'information sur Israël
- Mark Gardner, CST (Royaume-Uni)
- Joël Le Déroff, ILGA-Europe
- Robin Sclafani, CEJI – Une contribution juive à une Europe plurielle
- Melissa Sonnino, CEJI – Une contribution juive à une Europe plurielle
- Michael Whine, CST (Royaume-Uni)

INTRODUCTION

Pourquoi un guide sur la collecte et la diffusion de données sur les crimes de haine ?

La collecte, l'analyse et la diffusion de données sur les crimes de haine est un bon moyen pour les communautés et les organisations de la société civiles (OSC) de présenter leurs préoccupations aux pouvoirs publics, aux forces de l'ordre, aux médias, etc. Il faut que les données soient fiables et établies sur la base de faits pour constituer un outil militant efficace visant à l'amélioration des politiques publiques sur la prévention et la lutte contre les crimes de haine, ainsi qu'à celle des services pouvant répondre aux besoins des victimes.

Aujourd'hui, on constate que les pratiques des OSC pour rassembler, vérifier et rendre compte des données varient énormément sur l'ensemble du territoire européen. La diversité des approches et des méthodologies est à la fois source de richesse et de risques, en particulier lorsqu'il s'agit de comparer des tendances entre pays en vue d'élaborer une politique européenne et d'inciter les États membres de l'UE à développer de meilleures politiques nationales.

Ce guide a été conçu par *Facing Facts !* pour fournir aux associations et autres OSC des conseils méthodologiques pour la collecte de données sur les actes à caractère haineux, pour la vérification et le traitement des données recueillies, et pour le signalement des crimes et infractions inspirés par la haine. Ce guide ne prétend en aucune façon imposer une seule et unique façon de rassembler des données ou de signaler des crimes de haine. *Facing Facts !* s'appuie sur l'expérience féconde d'associations qui agissent depuis de nombreuses années pour lutter contre les crimes de haine et qui se sont engagées ensemble dans une réflexion en profondeur sur leurs méthodes de travail, les leçons qu'elles ont pu en tirer, et les moyens de les améliorer.

«La terminologie se référant aux crimes haineux, à l'incitation à la haine et aux incidents haineux a été adaptée à partir des publications de l'OSCE / BIDDH, notamment « le guide pratique, lois sur les crimes haineux », le Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme », <http://www.osce.org/fr/odhr/36430> et « la prévention et la réponse aux crimes haineux, Un guide de ressources pour les ONG dans la région de l'OSCE » <http://www.osce.org/fr/node/93639>'

CHAPITRE 1

LA COLLECTE ET LA VÉRIFICATION DES DONNÉES

Nous incitons les OSC à signaler les crimes de haine dans leur pays de façon à pallier les manques des pouvoirs publics et à dresser un panorama complet pouvant servir à la mise en place de programmes de prévention et de services d'intervention. Pour que les données puissent être jugées

fiables et utilisables par les pouvoirs publics et leurs organes de justice pénale, il faut les présenter en respectant les conventions de la justice pénale. La collecte de données doit donc s'appuyer autant que possible sur des témoignages directs qui pourront servir lors d'enquêtes ou de vérifications ultérieures.

1.1 Règles de base pour la collecte des données

La vitesse avec laquelle la nouvelle d'un crime de haine peut se répandre à l'intérieur d'une communauté montre l'importance de le signaler et de le consigner avec soin et diligence. Il suffit que les médias fassent état de quelques crimes de haine visant telle ou telle communauté pour que l'on pense aussitôt que ce groupe est pris pour cible. Mais sans données sûres, il est impossible de savoir s'il y a réellement plus de crimes, ou seulement un sentiment d'augmentation. S'il y a augmentation, il faut des données sûres pour savoir quand et où les crimes de haine ont lieu, quelles formes ils prennent, et par conséquent quelle doit être la réponse des forces de l'ordre et de la communauté.

Quelques exemples de sources des données :

- les victimes
- les OSC qui signalent un crime de haine lorsque la victime est incapable de signaler une agression en personne, ou ne souhaite pas le faire (on parle alors de signalement par un tiers)
- les amis ou les parents d'une victime
- la police
- les articles de journaux et les informations radiophoniques ou télévisées

En fonction des besoins et des ressources du ou des groupes d'appartenance de la victime, et des risques que peut comporter le dépôt d'une plainte, les OSC doivent considérer dans le détail les diverses implications de la mise en place de l'un ou de plusieurs des mécanismes suivants pour que les victimes puissent signaler directement des actes ou des crimes inspirés par la haine.

- Formulaires de signalement en ligne avec option d'anonymat
- Hotline téléphonique
- Entretiens individuels

Quel que soit le système de collecte de données, il faut impérativement que les OSC soient parfaitement préparées à répondre aux besoins des victimes quand elles sont en contact direct avec elles, et qu'elles assurent la formation de leur personnel et de leurs bénévoles à ce sujet. Pour plus d'informations sur le soutien aux victimes, voir le chapitre 6 du présent guide.

Avec des mécanismes de collecte de données fiables, des rapports bien construits et une bonne coopération entre les OSC et les forces de l'ordre, on peut institutionnaliser des procédés de partage de données par le biais d'accords officiels. Les accords de partage de données permettent à la police de partager des informations sur les crimes de haine, leurs victimes et leurs auteurs. Voici quelques exemples : un protocole générique de partage de données mis en place par l'Association of Chief Police Officers (ACPO), organisme de tutelle de la police du Royaume Uni, et dont des variantes ont été signées entre le CST et la police de Manchester d'une part, d'autre part les forces de l'ordre du Hertfordshire ; un protocole signé par le gouvernement de la Catalogne pour lui permettre de partager des informations avec les OSC locales.

1.2 Procédures de collecte de données

La collecte de données suppose un signalement effectif des violences de la part des victimes, même de façon anonyme. Pour ce faire, ces dernières doivent connaître l'existence du service ou du point d'accueil, et avoir l'assurance que leur douleur et leur intimité seront respectées. Dans certains groupes souvent visés, il existe déjà un bon réseau d'organisations, et il ne devrait pas être trop compliqué d'y faire connaître l'existence du service. Cependant, dans certaines communautés, dans certains contextes, et pour les nouvelles OSC, l'étape la plus difficile est souvent la première : établir la confiance et inciter les victimes à signaler ce qui leur est arrivé

- **Faire connaître** les moyens de signaler des violences (hotline, sites web, locaux associatifs) en diffusant des tracts, des affiches dans les centres communautaires, des publicités dans les médias, en allant en parler dans les centres communautaires et aux responsables des communautés. En informer également la police et commencer à demander un partage de données avec la police. Il ne faut pas que cette publicité alarme les communautés, mais qu'elle soit factuelle.
- Utiliser des **formulaires-types de signalement**, de façon à pouvoir relever toutes les informations importantes et en garder la trace. Les formulaires types permettent une classification précise et une analyse correspondant au type de crime de haine.
- **Vérifier le fait signalé**, de préférence avec des témoins. Par exemple, il est souhaitable de demander leur sentiment à des témoins d'un crime de haine, en plus de celui des victimes elles-mêmes. Les informations données par la presse ou d'autres médias ne sont pas suffisantes en soi ; elles doivent être suivies d'un entretien avec la ou les victimes, ou avec les témoins.
- Lorsque cela est possible, prendre contact avec la police afin de s'assurer qu'elle a bien **enregistré le crime** signalé à l'OSC (et qu'elle a reconnu son caractère haineux), et afin de relever d'autres informations importantes, par exemples des informations qui manqueraient dans la déclaration de la victime, des similitudes avec d'autres crimes, l'identification des auteurs du crime.
- Les crimes de haine ne se produisent pas dans le vide. Il faut donc rassembler et analyser les renseignements sur les **événements de nature non criminelle**. Ils peuvent être le signe d'un problème nouveau ou à venir, comme l'arrivée d'un groupe raciste dans un secteur. Ces événements peuvent aussi conduire à des crimes, si leurs auteurs ne sont pas l'objet d'une enquête les dissuadant d'aller plus loin.
- Si possible, prendre des **photographies**, datées et portant mention de l'événement.

1.3 Classification des données

Les données doivent être classées en fonction du type d'acte ou de crime à caractère haineux (voir chapitre 2). La classification des données permet d'analyser la tendance, c'est-à-dire de déterminer si les crimes de haine sont en augmentation, en diminution, constants, concentrés sur une région, répandus dans tout le pays. Par exemple, les données sur l'antisémitisme au Royaume-Uni ne doivent pas être présentées isolément mais avec les données des années précédentes, et par type, pour montrer les tendances, et proposer une image complète plutôt qu'un instantané.

Le formulaire de signalement individuel, où l'on enregistre la déclaration d'une victime et les informations provenant d'autres sources, doit être en adéquation avec le système de classification des données. Toutes les informations présentes dans le formulaire doivent pouvoir se retrouver dans la base de données de façon à pouvoir être isolées et analysées par la suite. Certains des champs de classification seront communs à tous les groupes communautaires, et d'autres devront être adaptés au contexte socio-culturel spécifique. Le contexte national et la façon dont sont organisées les forces de l'ordre jouera aussi un rôle sur les champs de classification, tels que la division du territoire en régions. Si la victime a déjà pris contact avec la police, il est important de vérifier le numéro de référence du crime et l'identité du policier chargé de l'enquête.

Il est important d'être très précis sur les indicateurs de discrimination avec lesquels l'OSC va travailler, et de prévoir un ensemble de questions permettant de répondre à la question suivante : ce crime (ou cet acte) était-il inspiré par la haine ? Si les faits entrent dans plusieurs catégories, par exemple inspirés à la fois par la haine religieuse et sexuelle, il faut les enregistrer dans les deux catégories avec une note explicative.

CHAPITRE 2 - CATÉGORISATION DES FAITS ET INDICATEURS DE DISCRIMINATION

Un **crime de haine** (ou crime à mobile discriminatoire¹) est un acte criminel inspiré par la haine ou les préjugés envers des groupes de personnes précis. Un crime de haine comprend donc deux éléments distincts :

- C'est un acte qui constitue une infraction au regard du droit pénal
- Les motivations de l'auteur du crime ont un caractère haineux ou discriminatoire

Les crimes ou les actes à caractère haineux ou discriminatoire peuvent avoir l'un des **mobiles** suivants : la race / l'ethnie, la religion, la nationalité, l'âge, le handicap, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité de genre. Les définitions légales du crime de haine varient grandement d'un État à un autre, et n'incluent pas nécessairement tous les actes violents trouvant leur mobile dans la liste ci-dessus. L'auteur d'un crime ou d'un acte à caractère haineux choisit sa victime en fonction de l'appartenance réelle ou supposée de celle-ci à un groupe précis.

Les **actes à caractère haineux** font intervenir les préjugés et la haine de la même façon que ci-dessus, mais ne sont pas aussi graves qu'un crime.

Bien que les actes à caractère haineux ne conduisent pas toujours à des crimes, ils sont souvent perpétrés avant, pendant, ou dans un contexte de crimes de haine. Ces actes peuvent être les signes avant-coureurs de crimes plus graves. Garder la trace d'actes inspirés par la haine peut être utile non seulement pour établir un contexte de harcèlement, mais aussi pour montrer une escalade de la violence².

Pour aider les OSC à mettre en place une base de données et un système structuré pour rendre compte des crimes et des actes à caractère haineux, ce chapitre propose :

- Une liste des différents **types d'actes** qui peuvent être qualifiés de crimes de haine ou d'actes inspirés par la haine
- Un ensemble d'**indicateurs de discrimination** qui donnent à penser que l'on peut être en présence d'un crime de haine dans une affaire donnée, et qu'il convient de déclencher une enquête complémentaire quant aux mobiles du crime.

2.1 Types d'actes

Dans l'idéal, un système efficace de signalement des crimes et actes à caractère haineux doit prendre en compte à la fois les actes punis par la loi et ceux qui entrent dans une nébuleuse d'insultes, de menaces et d'intimidations qui ne sont pas nécessairement considérées comme des actes criminels au sens pénal. Lorsque cela est possible, il faut en donner une définition précise et les séparer les uns des autres.

Il est également important de garder à l'esprit que les catégories d'actes doivent grosso modo correspondre aux types de crimes, de telle sorte que l'élément criminel du crime de haine soit toujours clairement identifié. Cela pourra servir lors de négociations pour que la police accepte les données de l'OSC comme mesure de fréquence, ainsi que pour réunir des informations pouvant être utilisées comme preuves dans des affaires individuelles.

Les différents types d'actes (« meurtre », « agression physique grave », « agression ») peuvent être classés à l'intérieur de catégories mentionnant s'ils ont eu lieu en public, à domicile, dans des institutions (par exemple pour les personnes handicapées).

¹ La discrimination a un sens plus large que la haine. Un mobile discriminatoire suppose l'existence d'un préjugé vis-à-vis d'une caractéristique personnelle. La discrimination peut s'appliquer à une personne, ou encore à une caractéristique ou à une idée.

² Voir *Les lois sur les crimes de haine : guide pratique*, Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme, <http://www.osce.org/fr/odihr/36430>, p. 11

Types d'actes

Catégorie	Sous-catégorie	Description
Homicide		<ul style="list-style-type: none"> • Agression entraînant la mort.
Violence physique extrême	Blessures corporelles graves	<ul style="list-style-type: none"> • Agression pouvant causer des blessures physiques graves. • Atteinte à la propriété, notamment par le biais d'un incendie criminel ou de cocktails Molotov, s'il y a un risque pour les personnes se trouvant dans la propriété d'être tuées, par exemple si le bâtiment est habité ou occupé au moment de l'attaque. • Attentats à la bombe, notamment les colis piégés. Cela inclut tout dispositif en état de marche qui explose ou qui est désamorcé, et qui met par conséquent la vie d'autrui en danger. Cela inclut aussi tout dispositif dont on suppose que son expéditeur le pensait en état de marche, même si après analyse on découvre qu'il a été mal construit et qu'il ne se serait donc pas déclenché. • Kidnapping. • Fusillade. • Attaque à main armée, ou avec tout autre objet pouvant causer des blessures.
	Agression sexuelle	<p>Un acte de violence sexuelle peut être commis par le partenaire de la victime (dans ou hors mariage), par son ancien partenaire, par un membre de sa famille ou par quelqu'un partageant son logement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viol⁴. • Agression sexuelle⁵. • Abus sexuel par un professionnel en charge de la victime, i.e. contact sexuel de quelque nature que ce soit entre un professionnel (médecin, thérapeute, travailleur social, enseignant, prêtre, policier, avocat etc.) et son client/patient. • Harcèlement sexuel, notamment les avances sexuelles importunes, les demandes de faveurs sexuelles, et autres comportements verbaux ou physique à caractère sexuel. • Traque, notamment les contacts répétés et non désirés (appels téléphoniques, e-mails, lettres, visites à l'improviste etc), le fait de filer ou de guetter la personne, les menaces à la personne ou à sa famille.
Agression		<ul style="list-style-type: none"> • Toute attaque physique de moindre gravité contre une ou plusieurs personnes, ne mettant pas leur vie en danger. • Tentative d'agression qui échoue du fait de l'auto-défense ou de la fuite de la victime. • Lancement de projectiles sur une ou plusieurs personnes, notamment si le projectile manque sa cible.

4 Le viol peut se définir comme un rapport sexuel forcé, incluant la pénétration vaginale, anale ou orale. La pénétration peut s'effectuer avec une partie du corps ou un objet. Les victimes de viol peuvent être forcées par des menaces ou des moyens physiques. Tout le monde peut être victime de viol : femmes, hommes et enfants, hétéro- ou homosexuel.

5 Les agressions sexuelles peuvent se définir comme des contacts non désirés qui ne vont pas jusqu'au viol ou à la tentative de viol. Elles incluent les attouchements et les caresses.

Dégradation de biens matériels	Atteinte à des biens, notamment la profanation	<ul style="list-style-type: none"> • Toute atteinte physique à des biens et ne mettant pas la vie d'autrui en danger. Cela inclut toute forme de profanation, ainsi que le barbouillage de slogans ou de symboles injurieux, ou l'affichage (p.ex. coller des svastikas sur des biens appartenant à des Juifs), et les graffitis, ou la dégradation de biens matériels, dès lors qu'il apparaît que ces biens ont été spécifiquement pris pour cible en raison de leur appartenance supposée à la communauté visée. • Dégradation de voitures ou d'autres biens personnels appartenant à des membres de la communauté visée, dès lors qu'ils sont manifestement pris pour cible pour cette même raison.
	Incendie criminel	<ul style="list-style-type: none"> • Incendies criminels contre des biens, lorsqu'ils ne mettent pas la vie d'autrui en danger, par exemple si le bâtiment est inhabité au moment de l'attentat. • Tentatives ratées, par exemple si le feu ne prend pas ou si l'incendiaire est interrompu
Menaces et / ou ? violence psychologique		<ul style="list-style-type: none"> • Menace claire et explicite, orale ou écrite. Si la menace n'est pas claire et explicite, il faut enregistrer l'événement en tant que Comportement injurieux. • Faux attentats à la bombe, notamment l'utilisation du fac-similé d'un véritable dispositif, non destiné à fonctionner, par exemple s'il ne contient aucun matériel explosif. • Traque, notamment les contacts répétés et non désirés (appels téléphoniques, e-mails, lettres, visites à l'improviste etc), le fait de filer ou de guetter une personne, les menaces à une personne ou à sa famille. • Chantage à la divulgation publique (ou auprès des membres de la famille ou des collègues de travail) qu'une personne appartient à tel ou tel groupe visé (p. ex. LGBTI). • Restriction de liberté (p. ex. l'enfermement d'une personne). • Diffamation (p.ex. la révélation de l'orientation sexuelle ou de l'appartenance à tel ou tel groupe religieux, ou d'un handicap). • Brimades (p. ex. à l'école, sur le lieu de travail).
Propos haineux	Propos haineux tenus en public	<ul style="list-style-type: none"> • Propos haineux tenus en public, par exemple par des hommes politiques
	Cyberhaine	<ul style="list-style-type: none"> • Propos haineux diffusés sur internet ou sur des réseaux sociaux.

	<p>Comportement injurieux</p>	<p>Ce type de comportement n'est souvent pas tout à fait une infraction criminelle, mais il est néanmoins important d'en tenir compte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Injures verbales, en face ou par téléphone ou sur répondeur téléphonique, y compris les injures qui sont proférées à tort, ou qui sont entendues par hasard par des personnes qui ne sont pas membres de la communauté visée. • Injures écrites, notamment par e-mail, texto, ainsi que les lettres ciblées (c'est-à-dire écrites et envoyées à un individu particulier), y compris les injures écrites à l'encontre d'une communauté et envoyées à quelqu'un qui n'est pas membre de cette communauté. Elles diffèrent de l'envoi en masse de tracts injurieux, d'e-mails ou d'autres publications, qui entre dans la catégorie « Documents ». • Les graffitis ou les affichages injurieux sur des biens n'appartenant pas à la communauté visée. S'il est manifeste qu'un ensemble d'affiches ou de graffitis a été collé ou réalisé au même moment par un unique individu, il faut les enregistrer comme un seul et unique événement.
	<p>Documents et musicale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brochures injurieuses éditées en grand nombre et envoyées à plus d'un destinataire. Il s'agit des envois en masse plutôt que des cas individuels de courrier haineux, qui entreraient dans la catégorie Comportement injurieux ou Menaces, en fonction du contenu. • Documents injurieux en soi, indépendamment de l'appartenance ou non du destinataire à la communauté visée. • Distribution malveillante de documents à des personnes spécifiques, même si les documents en eux-mêmes ne sont pas injurieux envers leur communauté, par exemple l'envoi de prospectus néo-nazis à des familles juives, même si les documents ne mentionnent pas les Juifs. • E-mails injurieux envoyés à des personnes ou des organisations précises qui sont, par exemple, membres de listes de diffusion ou de groupes en ligne. Cela n'inclut pas le matériel disponible sur des sites web. • Il vaut mieux enregistrer chaque envoi en masse de documents comme un seul et unique événement, plutôt que d'enregistrer chaque victime différente comme un événement particulier. Cependant, si les mêmes documents sont envoyés en plus d'une occasion, alors chacune de ces occasions devra être enregistrée comme un événement distinct.
<p>Actes discriminatoires</p>		<p>Tout type d'acte discriminatoire qui n'est pas considéré comme un crime de haine.</p>

2.2 Indicateurs de discrimination

Les indicateurs de discrimination sont des faits objectifs dont il faut tenir compte pour déterminer si l'on est en présence d'un crime discriminatoire. Ils ne confirment pas en soi qu'un événement est une infraction à caractère haineux. Toutefois, un indicateur de discrimination indique qu'une enquête complémentaire peut être nécessaire en vue d'établir le mobile. Il est essentiel d'enregistrer cette information de façon à mettre l'accent sur l'éventualité d'une motivation discriminatoire pour cet événement. Sans cette information, les enquêteurs risquent de ne pas prendre cette allégation au sérieux et les organisations internationales ne le mentionneront pas. Il faut également en tenir compte lors de la collecte de données.

D'une manière générale, il est important de souligner que lorsque les OSC préparent un dossier pour une affaire portée devant une juridiction qui prévoit le crime de haine dans sa législation, il faut être attentif aux normes et aux indicateurs juridiques requis. Lorsque la législation ne prévoit pas de crime à caractère haineux ou discriminatoire, les OSC doivent se faire leur propre idée sur la base de leurs indicateurs de discrimination, indépendamment de la législation. Dans ce cas, vous pouvez vous aider de la liste d'indicateurs ci-dessous.

Il est important de lire les remarques préliminaires qui suivent pour bien comprendre et utiliser la liste d'indicateurs de discrimination que nous vous proposons :

- Bien qu'il soit très important de prendre en compte la façon dont une victime a perçu l'événement, les OSC (et les enquêteurs) doivent être conscients du fait que la victime peut ne pas le considérer comme ayant été inspiré par la haine ou la discrimination. De la même manière, il n'est pas indispensable de déterminer si la victime fait réellement partie du groupe visé lorsqu'on identifie des indicateurs de discrimination. La question qui se pose est celle du mobile de l'agresseur, lié à l'idée qu'il se fait de l'identité de la victime. Il est donc important de chercher des signes de discrimination, par opposition aux signes d'appartenance de la victime à tel groupe ou à telle communauté. Le simple fait de spécifier que la victime appartenait à un groupe protégé ne suffit pas à faire de l'événement un crime discriminatoire⁶.
- Les expressions hostiles à l'égard des membres de telle ou telle communauté peuvent changer au cours du temps. De plus, il n'est pas aussi évident de saisir la nature d'un crime de haine que dans d'autres domaines de la criminalité (comme le cambriolage ou le vol), et des indicateurs mal interprétés peuvent en être la cause. Il est donc important que les OSC restent en étroite relation avec les communautés susceptibles d'être affectées, de façon à être en mesure de comprendre la façon dont différents groupes peuvent être visés. Il faut notamment se tenir au courant du langage du moment exprimant l'hostilité et les préjugés contre tel ou tel groupe. Il est également essentiel d'être attentif et réactif à toutes les sources d'information, de façon à être sûr d'interpréter correctement les indicateurs de crimes de haine ou de discrimination.
- Si dans un cas précis on ne détecte qu'un seul indicateur de discrimination, l'absence d'autres indicateurs de discrimination peut signifier qu'il ne s'agissait pas d'un crime de haine. Par exemple si un vol s'est produit dans un lieu de culte (p.ex. une synagogue ou une mosquée) ou dans tout autre lieu important pour telle ou telle communauté (p.ex. lieux de rencontres homosexuels), et qu'il n'y a pas d'autre signe de discrimination, il se peut que dans ce cas précis il ne s'agisse que d'un vol.
- Il est également important de souligner que l'auteur du crime peut très bien appartenir aux forces de l'ordre, p.ex. à la police. À cet égard, les forces de l'ordre ont une responsabilité particulière.

Pour toutes ces raisons, la liste d'indicateurs de discrimination que nous vous proposons doit être considérée comme une liste ouverte et indicative.

⁶ Par exemple le cas suivant est peut-être un crime discriminatoire grave, mais ne sera peut-être pas considéré comme tel car les indicateurs de discrimination tels que le ressenti de la victime ou les mots proférés au moment de l'agression n'ont pas été rapportés : le 6 avril, la transsexuelle Angela a été violée par une personne non identifiée derrière le Théâtre national de l'Opéra, lieu où la plupart des transsexuels se prostituent. Elle a été battue, rouée de coups et blessée avec un couteau.

Indicateurs de discrimination	Questions pouvant permettre de repérer un indicateur de discrimination
Ressenti de la victime	La victime a-t-elle le sentiment que l'incident était motivé par la discrimination ? Gardez à l'esprit que la victime n'est pas toujours consciente qu'elle a été agressée pour des motifs discriminatoires. Les victimes cherchent souvent d'autres raisons pour expliquer leur agression car leur appartenance à un groupe représente un aspect d'elles-mêmes qu'il ne leur est généralement pas possible de changer ; elles seront toujours identifiées comme membre de ce groupe et donc susceptibles d'être agressées.
Ressenti des témoins	Le témoin a-t-il le sentiment que l'incident était motivé par la discrimination ? La victime et le témoin peuvent avoir des sentiments différents. Les deux doivent être pris en considération.
Différences entre le suspect et la victime en termes d'origine raciale, religieuse, ethnique ou nationale, de genre, d'orientation sexuelle etc.	Le suspect et la victime présentent-ils des différences en termes d'origine raciale, religieuse, ethnique ou nationale, de genre, d'orientation sexuelle ? La victime est-elle membre d'un groupe qui est largement minoritaire par rapport à un autre groupe dans le secteur où s'est produit l'incident ? La victime s'est-elle récemment installée dans le secteur où l'incident a eu lieu ? Y a-t-il des précédents d'animosité entre le groupe de la victime et le groupe du suspect ? La victime était-elle occupée à des activités propres à son groupe a moment de l'incident ? Si la victime n'est pas membre du groupe visé, est-elle membre d'un groupe qui milite en faveur du groupe pris pour cible, ou était-elle en compagnie d'un membre de ce groupe ? La victime est-elle liée à un membre du groupe cible (p.ex. marié(e) à un de ses membres, ou de la même famille qu'un membre du groupe cible) ? L'origine religieuse ou nationale, l'orientation sexuelle, le handicap etc. de la personne sont-ils de notoriété publique ?
Emplacement	La victime se trouvait-elle dans ou à proximité d'un lieu ou d'un secteur habituellement associé ou fréquenté par tel ou tel groupe (p.ex. un centre communautaire, ou une mosquée, une église, une synagogue, ou d'autres lieux de culte ; un cimetière religieux), ou dans un lieu où les membres d'une communauté ont l'habitude de se retrouver (p.ex. un bar ou une boîte de nuit LGBT) ? L'incident s'est-il produit à proximité d'un lieu en rapport avec le groupe de l'agresseur (p.ex. quartier général d'une organisation extrémiste) ou bien d'un lieu connu pour être la scène de crimes de haine ?
Date	L'incident s'est-il produit à une date d'une signification particulière pour le groupe de la victime (p.ex. une fête religieuse ou nationale, le jour de la Gay Pride) ? L'incident s'est-il produit à une date d'une signification particulière pour le groupe de son auteur, ou à une date que l'agresseur met en relation avec le groupe de la victime (p.ex. la guerre de Gaza, le 11 septembre, la diffusion de telle ou telle information dans les médias au moment de l'infraction) ?
Expressions ou vocabulaire utilisés, y compris dans les déclarations écrites, les gestes, les graffitis, les signes visibles sur le suspect	Le suspect a-t-il fait des commentaires, des déclarations écrites ou des gestes à propos des origines ou du milieu de la victime ? Des dessins, des marques, des symboles ou des graffitis ont-ils été laissés sur les lieux de l'incident ? Si ce sont des biens qui ont été visés, étaient-ils de nature religieuse ou avaient-ils une signification culturelle, comme un monument historique ou un cimetière ? Le suspect porte ou portait-il un signe visible (tatouage, vêtements, coupe de cheveux) susceptible de faire reconnaître son appartenance à un groupe particulier par opposition à celui de la victime ?
Groupes de haine organisés	A-t-on trouvé sur les lieux des objets ou autres suggérant que le crime a été l'œuvre d'organisations paramilitaires ou d'extrémistes nationaux ? Sait-on si un groupe de ce type est actif dans le voisinage ? Le crime a-t-il été revendiqué par un groupe de haine organisé ?
Antécédents de crimes ou d'actes discriminatoires	Y a-t-il des précédents d'incidents similaires dans le secteur ? La victime a-t-elle été harcelée par des mails ou des appels téléphoniques, ou a-t-elle reçu des injures basées sur ses attaches ou son appartenance à un groupe visé ? La victime a-t-elle été l'objet de chantage à la révélation de ses attaches avec un groupe visé (p.ex. l'identité LGBT de la victime) ?

Dans le cas d'atteinte à des biens matériels	Les biens visés ou endommagés se trouvent-ils dans une structure ou un lieu appartenant à des communautés qui font l'objet de discrimination (p.ex. lieu de culte ; école fréquentée par une communauté en particulier ; lieu de rassemblement d'une communauté, comme un bar ou un local LGBT) ? Ces biens revêtent-ils une importance religieuse ou symbolique pour telle ou telle communauté, ou s'agit-il d'un centre communautaire ?
Caractéristiques de l'agresseur	L'agresseur est-il connu pour des actes/crimes ayant un mode opératoire similaire et impliquant d'autres victimes de la même race, religion, origine ethnique ou nationale, handicap ou orientation sexuelle ? L'agresseur a-t-il des antécédents connus de conduite inspirée par la haine ? L'agresseur est-il membre d'un groupe de haine plus ou moins organisé, ou en relation avec les membres d'un tel groupe ? L'agresseur a-t-il, dans ses déclarations pendant l'enquête ayant suivi son arrestation, ou pendant la perpétration du crime, fait référence à la victime comme membre d'un groupe visé ?
Degré de violence	Le degré de violence exercé contre la victime était-il particulièrement fort ?

Facteurs communs aux crimes de haine contre des personnes handicapées⁷

Un panorama des crimes de haine contre des personnes handicapées révèle une tendance commune de facteurs

- s'ajoutant à l'infraction elle-même, tels que :
- il y a généralement eu des précédents
- les infractions criminelles occasionnelles se transforment en harcèlement systématique et régulier soit de la victime elle-même, soit de sa famille ou de ses amis, soit d'autres personnes handicapées
- les agresseurs sont souvent des « amis », des travailleurs sociaux, des connaissances, des voisins etc.
- les actes sont de plus en plus graves et fréquents
- des agresseurs multiples sont impliqués dans l'agression, soit en laissant faire, soit même en encourageant le ou les agresseurs principaux - souvent en filmant sur leurs téléphones portable et en envoyant des photos à leurs amis, sur les réseaux sociaux, YouTube etc.
- de fausses accusations contre la victime, prétendument pédophile ou « indic »
- des agressions prolongées, une violence excessive
- la cruauté, l'humiliation, des traitements dégradants, souvent en rapport avec la nature du handicap, comme de bander les yeux à un sourd profond, de détruire un fauteuil roulant etc.

Idées fausses sur les crimes de haine contre des personnes handicapées

Il ne peut pas s'agir un crime de haine visant une personne handicapée puisque :

- l'agresseur est l'assistant social de la victime
- l'agresseur est lui-même handicapé
- l'agresseur a agressé d'autres personnes qui n'étaient pas handicapées
- la victime était simplement au mauvais endroit au mauvais moment
- la victime n'est pas réellement handicapée
- l'agresseur était sous l'effet de l'alcool ou de la colère

Aucun de ces facteurs n'exclut un crime de haine contre une personne handicapée. Ces idées fausses peuvent conduire les procureurs à négliger ou mal interpréter une information ou une preuve qu'ils ont sous les yeux, ou à ne pas rechercher cette preuve.

⁷ Source : CPS Guidance on disability hate crime : http://www.cps.gov.uk/legal/d_to_g/ disability_hate_crime_/#a07

CHAPITRE 3 – RENDRE COMPTE DES CRIMES DE HAINE

Rendre compte des crimes de haine est essentiel pour faire comprendre les préjugés contre certaines communautés et pour leur permettre d'attaquer le problème de front. Les crimes de haines ne sont pas le seul facteur qui contribue au sentiment de peur au sein d'une communauté, et à son questionnement sur l'avenir. Ce n'est probablement que la « partie émergée de l'iceberg » construit sur les stéréotypes, les préjugés, la discrimination et l'oppression culturelle. Selon l'image qu'ils renvoient d'une communauté, les médias peuvent avoir une responsabilité dans un processus d'escalade conduisant au crime de haine, mais ils peuvent aussi jouer un rôle de sensibilisation auprès du public.

Dénoncer les crimes de haine est un point essentiel dans le combat des OSC pour le changement. Les

groupes à qui les rapports sont destinés, la quantité et la qualité des données recueillies, le contexte social et politique, et les ressources dont dispose l'OSC vont influencer sur la forme et le contenu des rapports, et vice-versa. Le but recherché peut avoir une influence sur le type de système de collecte et de classification des données que l'on va mettre en place.

Avant de signaler un crime de haine, les OSC doivent d'abord savoir s'ils relèvent du droit de leur pays, ou des instruments et accords internationaux qui engagent celui-ci. Les OSC doivent aussi avoir pour objectif de parfaire leur connaissance de la législation de leur pays et de satisfaire à ses exigences. Cela peut s'avérer utile pour la classification des données, les poursuites pénales, ainsi que pour militer pour faire évoluer les lois.

3.1 Règles et conseils pour la mise en place d'un système de signalement pertinent

Les critères que les communautés et les OSC utilisent dans leurs mécanismes d'enregistrement, leurs catégorisations analytiques et leurs publications doivent être scrupuleusement choisis. Les points suivants sont à prendre en considération, et il faut adopter des protocoles opératoires :

- **Confidentialité** : quelles sont les détails concernant les victimes qui seront échangés avec les structures de signalement de la communauté et les responsables communautaires ? De même, quels détails seront donnés aux pouvoirs publics, à la police, aux médias etc ? Demandra-t-on aux victimes leur accord écrit pour transmettre ces détails à des tiers ?
- **Complications juridiques** : quel genre de complications juridiques peut résulter d'un signalement dans une juridiction donnée ? Par exemple, à quels problèmes de protection de données et de liberté de l'information la victime et sa communauté sont-elles confrontés ? Pour citer d'autres exemples :
 - ☑ L'OSC est-elle susceptible d'être tenue de divulguer tous les détails concernant une victime au tribunal et aux avocats compétents ?
 - ☑ Les victimes doivent-elles donner leur accord pour l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques ?
 - ☑ Si un groupe communautaire ou une victime identifie quelqu'un comme étant raciste, antisémite, homophobe etc., à quelle protection peuvent-ils prétendre s'ils se font accuser de diffamation ?
 - ☑ Si une victime fournit une photographie (de dégradations, de graffitis ou de blessure personnelle), peut-on la montrer à des tiers ? Qui détient les droits de la photographie ?
 - ☑ Si le groupe fait un rapport public, quels détails peut-on divulguer ou pas concernant la victime ? Quels sont les moyens d'assurer leur confidentialité ? Par exemple, si la seule synagogue de la région X signale une attaque, mais ne souhaite pas la rendre publique, de quelle façon cela peut-il être intégré (ou comment peut-on en cacher l'identité) dans un rapport public ou transmis aux pouvoirs publics, à la police etc. ?

- **Clarification des objectifs** : les victimes doivent savoir ce qu'elles peuvent attendre ou pas de la procédure de signalement. Elles doivent être conscientes de ce que l'OSC peut faire ou pas pour elles. La ou les communauté(s) dans son/leur ensemble doivent connaître les buts et les méthodologies du groupe qui effectue le signalement. Les responsables communautaires ne verront pas l'intérêt de s'investir dans une procédure de signalement qui n'aurait que des impacts à court terme, avec des victimes qui perdraient confiance dans les procédés et les motivations du projet (politiques ou financières par exemple).
- **Fondation de l'équipe** : le groupe communautaire doit avoir une formation suffisante pour pouvoir effectuer un signalement sous tous ses aspects.
 - ☑ Les personnes ayant directement affaire aux victimes peuvent être exposées à des expériences traumatisantes et à des victimes qui sont elles-mêmes traumatisées ou qui ont d'autres troubles psychologiques. Les groupes s'occupant du signalement ont la responsabilité d'être attentifs à leur équipe (bénévoles ou salariés) ainsi qu'aux victimes. L'équipe doit connaître les structures locales qui peuvent aider les victimes (indépendamment des structures officielles). L'équipe doit aussi connaître ses limites quant à l'aide qu'elle peut apporter aux victimes sur le plan professionnel et juridique.
 - ☑ Les personnes chargées de la rédaction des rapports, de la catégorisation et de l'analyse doivent recevoir une formation appropriée.
 - ☑ Le rapport principal ainsi que ses éventuels résumés doivent être aussi précis que possible.
 - ☑ La catégorisation doit être précise et pertinente.
 - ☑ L'analyse doit être rigoureuse et pertinente.
 - ☑ Les rapports écrits et leur présentation devant les pouvoirs publics, les médias, les responsables communautaires etc. doivent être mesurés. Lorsque cela est nécessaire, il faut les contextualiser par des références à d'autres facteurs, par exemple : la qualité de la vie en général, les signes de discrimination, les crimes de haine en général, les crimes de haine contre des communautés comparables, les initiatives des pouvoirs publics et des forces de l'ordre etc.
 - ☑ L'équipe doit accepter de respecter la confidentialité des victimes ; et tout autre élément nécessaire à son travail.

3.2 Suivi des procédures d'analyse, du contexte social et des taux de signalement

Pour qu'un système de signalement soit fiable et permette des comparaisons, il faut qu'il fonctionne sur une certaine durée et qu'il soit le plus pertinent possible. C'est très important pour interpréter correctement les taux de signalement et pouvoir ainsi repérer les augmentations ou les diminutions, et en saisir les nuances.

Nous recommandons fortement aux communautés de demander aux victimes comment elles ont connu l'existence de la procédure de signalement et ce qui les a décidées à y avoir recours. Les cas individuels peuvent être utiles à cet égard. Par exemple, lorsqu'on rencontre une personne considérée comme le représentant d'un groupe minoritaire (p.ex. un imam important, un porte-parole ou un militant d'une communauté Rom), déclare-t-elle avoir subi un crime de haine ? Si oui, a-t-il été signalé et à qui ?

Quelques points à prendre en considération pour tenter d'apprécier les **taux de signalement** :

- Existe-t-il des **enquêtes ou des sondages d'opinion** donnant une idée du pourcentage des sondés ayant subi un crime ou un crime de haine ; et quel est le pourcentage réel de victimes l'ayant réellement signalé à la police ou à d'autres structures ? Ces études donnent-elles des pistes pour tâcher de repérer qui sont les personnes qui effectuent ou pas un signalement, et pourquoi, et que peut-on faire pour encourager les gens à effectuer plus de signalements ?

- **Les réunions publiques et les témoignages individuels** peuvent également aider à estimer le taux de signalement.

- Existe-t-il des **données fiables, locales ou internationales**, montrant des tendances pour les crimes de haine (en particulier dans des environnements présentant des caractéristiques socio-politiques similaires) ? Par exemple, existe-t-il une ville ou une communauté où les statistiques et les dispositifs de signalement sont relativement bien développés, et qui pourrait donner une idée de ce qui se passe dans d'autres lieux ou communautés : soit pour indiquer les techniques de signalement qui pourraient être appliquées, soit pour évaluer les procédures locales. On retrouve souvent les mêmes tendances dans des environnements qui ont des caractéristiques similaires à ceux de la communauté en question.

- **Sincérité à propos du succès (ou de l'échec) de la publicité** faite à la procédure de signalement. Le public a-t-il eu connaissance de la procédure (soit directement, soit indirectement, suite à un événement largement médiatisé) et peut-on établir une corrélation entre cette publicité et le nombre de signalements reçus ?

- Existe-t-il un moyen de savoir **quelle confiance la communauté accorde à la procédure de signalement**, et à la collaboration avec les forces de l'ordre ? Si la procédure de signalement inspire confiance, les taux de signalement grimperont. Si les forces de l'ordre inspirent confiance, les victimes contacteront la police plutôt que les dispositifs communautaires. Si les relations entre la communauté et la police inspirent confiance, on peut assister à une forte augmentation des signalements auprès de l'une, de l'autre ou des deux parties.

- Quelles **dynamiques communautaires** affectent les taux de signalement ? Peut-il y avoir une raison sociale, politique, économique, géographique, culturelle, religieuse, linguistique, sexuelle ou autre incitant les victimes à ne pas vouloir faire de signalement auprès des dispositifs de leur communauté ? Comment peut-on y remédier ?

3.3 À qui veut-on rendre compte des crimes de haine ?

La production d'un rapport complet (quotidien, mensuel, annuel ou même occasionnel) a pour objectif de permettre aux communautés, aux pouvoirs publics, aux forces de l'ordre, aux médias etc de mieux comprendre la situation et d'agir en conséquence.

On ne peut pas toucher tous les publics cibles avec la même approche. Néanmoins, un résumé du rapport suffit dans la plupart des cas, et le rapport complet peut être utilisé lorsque c'est nécessaire.

Communauté victime : le rapport doit permettre à la communauté victime de prendre confiance en soi. Il doit lui servir à mieux comprendre ce à quoi elle est confrontée et lui fournir un outil précieux pour qu'elle s'engage de façon constructive aux côtés d'autres parties. Il doit favoriser le respect de la communauté victime de la part des autres. Il faut cependant que la communauté sache quelle image elle veut projeter et que le rapport en soit le reflet. Par exemple, si une communauté minoritaire ne souhaite pas être principalement définie par son statut de victime de crimes de haine, il faut alors insister sur les points positifs aux moments opportuns. Par exemple, si les médias parlent d'une communauté surtout lorsqu'elle est victime d'un crime de haine, ou lors de la publication de rapports sur les crimes de haine, cette communauté minoritaire peut ressentir le besoin de mettre en avant des choses plus positives de son expérience quotidienne.

Les pouvoirs publics (locaux, régionaux) : même si les pouvoirs publics ne sont finalement pas en mesure de prévenir la grande majorité des crimes de haine, la publication du rapport est l'occasion de faire reconnaître ce qu'a subi la victime, et permet l'expression d'une solidarité sincère envers les victimes. C'est un point important pour le moral des communautés et pour l'établissement de règles, dans la mesure où l'on dit à la société toute entière que le groupe cible est partie intégrante du corps civil et que, comme tel, il sera protégé. Il est essentiel que le rapport fournisse une base de renseignements sur lesquels les pouvoirs publics pourront s'appuyer pour prendre des dispositions concrètes, comme d'aider les communautés à prendre des mesures de sécurité, ou d'inciter la police et la justice à réagir avec plus de diligence. En particulier, si les rapports sont bien faits, ils doivent permettre d'en finir avec des situations où, dans les faits, les pouvoirs publics et la police refusent d'admettre qu'un groupe minoritaire subit quelque forme de haine que ce soit.

La police et les autres forces de l'ordre : le rapport doit permettre à la police de mieux répartir ses moyens en faveur de la communauté victime en termes de prévention, d'enquête, de gain de confiance de la part de communauté à son égard, et de communication.

Médias : le rapport peut servir « d'accroche » pour les médias, c'est l'occasion pour une communauté de parler de ses problèmes, et pour les autres d'exprimer publiquement leur soutien aux victimes. Par la suite, de nouveaux rapports permettront aux médias de mieux comprendre les enjeux. Cela peut aussi être l'occasion pour les communautés victimes de s'adresser directement à des journalistes dans le cas où elles considèrent que la couverture médiatique induit une augmentation des crimes de haines. (Dans certains cas, les agresseurs se réfèrent précisément à tel article de journal ou à telle émission de radio ou de télé).

3.4 Structure du rapport

La structure et le contenu d'un rapport seront fonction du groupe cible tel qu'expliqué ci-dessus, du type de données disponibles, et des relations du moment entre l'OSC et les autorités dans un contexte social donné. Une OSC agissant dans un contexte hostile, sans reconnaissance officielle de la part des autorités, disposant ou non d'un système de collecte de données, ne produira sans doute pas le même type de rapport qu'une OSC représentant une communauté bien reconnue ayant des accords de partage de données avec les forces de l'ordre.

Quels sont les objectifs du rapport ? Faire pression pour un changement de politique ? Un changement dans les pratiques des forces de l'ordre ? Attirer l'attention du public sur ce que vit une communauté ? Attirer l'attention d'acteurs étrangers pour obtenir un soutien international en faveur d'une communauté isolée dans le contexte national ?

Même sans informations quantitatives, les rapports sur les crimes de haine peuvent être très utiles ; ils doivent alors s'appuyer sur des études de cas ou des analyses narratives. Les rapports peuvent être très efficaces s'ils mettent en parallèle des sources telles que des cas individuels et des résultats d'enquête, d'autres rapports similaires, des contributions de spécialistes, des rapports d'agences internationales etc.

Quoi qu'il en soit, les rapports sur les crimes de haine parlent de vraies personnes qui ont vécu des choses terribles, et qui font souvent l'expérience répétée de préjugés et de discrimination à leur égard ou envers la communauté à laquelle elles appartiennent. La dimension humaine du rapport ne doit jamais être oubliée. Il faut parvenir à susciter une sympathie profonde de la part du lecteur.

Il faut également anticiper les risques de ne pas apparaître crédible. L'exagération, l'absence d'éléments concrets ou la publication de données compromettantes pour la vie privée peuvent avoir de graves conséquences à long terme sur la crédibilité d'une OSC, sur ses relations avec les autorités et les communautés, sur sa capacité à se porter en justice, ou encore à être reconnue par les victimes de crimes de haine.

Nous recommandons d'opérer toujours une critique constructive, visant à la création de liens, et de fournir le plus de références concordantes possibles en termes d'obligations des pouvoirs publics, telles que les accords nationaux ou internationaux.

Un rapport sur les crimes de haine doit obligatoirement comporter une analyse des données replacées dans un contexte social élargi.

Dans un contexte où l'on dispose de données quantitatives, et même si l'on n'en dispose pas, les recommandations suivantes peuvent être utiles pour définir la structure du rapport.

- ☑ Récapitulatif du **nombre total d'événements** et comparaison avec les années précédentes. On peut y faire figurer le résumé de quelques crimes de haine précis, de façon à montrer que derrière chaque statistique se trouve un vrai crime de haine avec de vraies victimes.
- ☑ Récapitulatif des **totaux quotidiens, hebdomadaires, mensuels et/ou annuels**. Si possible, détailler les catégories individuelles de la même manière.
- ☑ **Graphiques ou camemberts** etc. montrant les tendances, les dates et événements les plus importants, le nombre de victimes par nombre d'habitants, les victimes par sexe et âge, les agresseurs par sexe, âge, couleur etc.
- ☑ **Photographies** de différents types d'incidents, de victimes et/ou d'agresseurs. Ou bien des images montrant un soutien apporté soit aux victimes soit aux agresseurs. Cela rend le rapport plus accessible et intéressant. (Mais attention au risque de le faire apparaître moins sérieux, les images doivent donc être choisies avec soin.)
- ☑ Liste de **types d'événements spécifiques**, réunis par catégorie ou chronologiquement.
- ☑ Il faut que le rapport donne une définition du crime de haine. Il est également important d'expliquer ce qui ne constitue pas un crime de haine et ne se trouve donc pas dans le rapport. Cependant, les rapports peuvent mentionner le nombre total de crimes à caractère non haineux signalés par les victimes, de façon à montrer aux lecteurs que les auteurs du rapport sont scrupuleux dans l'application de leur catégorisation et de leurs analyses, et de montrer aussi le nombre d'appels, de courriels etc. traités par l'équipe par jour / semaine / mois / an. Si le rapport subdivise les crimes de haine en catégories, il faut en donner une explication.
- ☑ Les rapports peuvent être **subdivisés de façons très différentes**. Par exemple, on peut catégoriser les victimes par âge, sexe, lieu (p.ex. école, synagogue, rue, domicile), secteur géographique, visibilité (p.ex. « identifiabilité » comme musulman, Rom etc.), heure, époque de l'année (fête religieuse, cérémonie publique etc.). On peut aussi catégoriser les agresseurs par genre, âge, religion ou ethnie (apparente), par ce qu'ils disent ou écrivent etc. On peut également essayer de voir si les agresseurs avaient une mission particulière, ou s'ils avaient une cible précise en tête, ou bien si le crime de haine a été plus circonstanciel (comme une dispute entre conducteurs, au cours de laquelle des propos haineux sont adressés à la victime).
- ☑ Les rapports doivent également mentionner des **données plus générales** et donner du contexte, par exemple les résultats de sondages sur des questions proches, des données sur les crimes etc. On peut raconter l'histoire de la communauté victime et expliquer quelle est sa situation actuelle. On peut dresser une liste des poursuites en justice couronnées de succès, ou des engagements pris par les pouvoirs publics etc.
- ☑ Si la communauté a un porte-parole ou un représentant particulier, ou une organisation qui la soutient au moment de la parution du rapport, il est important que ce représentant approuve le contenu et la forme du rapport. De fait, il faut consulter ce genre de personnes préalablement pour s'assurer qu'elle est partie prenante du projet.

CHAPITRE 4 - LE SUIVI DES MEDIAS

Il est important de dénoncer les crimes de haine pour faire prendre conscience de la discrimination et de la nécessité de s'y opposer, que ce soit à l'intérieur des communautés

minoritaires que dans le public en général. Les médias, qu'il s'agisse de la télévision, de la radio, de la presse ou d'internet, peuvent jouer des rôles très divers en la matière.

4.1 Médias et crimes de haine, un rôle ambivalent

Puisqu'ils donnent des informations, les médias sont parfois utilisés comme source de données pour les crimes de haine. Ils peuvent aussi être une source précieuse pour le contexte dans lequel les crimes de haine ont lieu, et pour les tendances dans l'opinion publique. Cependant les médias peuvent aussi faire trop de battage autour d'un événement, ou bien omettre des informations, et influencer ainsi sur le contexte par leurs choix ou leurs interprétations des faits et des sources, notamment des rapports des OSC. Les médias peuvent jouer quatre rôles différents :

- Source d'information
- Canal de diffusion
- Agresseur
- Dénonciateur

De façon à présenter des données sur les crimes de haine qui apparaissent crédibles aux pouvoirs publics, aux forces de l'ordre et aux médias, il importe de distinguer clairement ces rôles. Mais quel que soit ce rôle, les informations provenant des médias ne doivent pas être prises au pied de la lettre. Les médias sont rarement des sources de première main. Souvent leurs informations sont aussi peu fiables que leurs sources, et leur crédibilité ou manque de crédibilité peut se mesurer aux choix qu'ils font de leurs sources et des faits qu'ils rapportent.

Par extension, l'utilisation qui est faite des médias peut affecter la crédibilité du rapport d'une OSC sur les crimes de haine. Se servir de plaintes contre des propos haineux sur internet, ou de faits rapportés par les médias peut être risqué car ils peuvent émaner de tiers ou provenir de sources anonymes. Si l'on a plusieurs sources indépendantes les unes des autres, c'est un bon indicateur de crédibilité, mais on se trouve parfois en présence de nombreux articles ayant le même texte : cela peut être le fait d'agences de presse comme l'AFP ou Reuters, qui ne sont pas infaillibles. La vérification de l'information, qu'elle provienne de victimes, de témoins ou des médias, est toujours une règle à suivre pour donner des renseignements exacts.

Voici quelques conseils pour aider les OSC à réagir face à la diffusion de propos haineux dans les médias.

4.2 Conseils pour le suivi des propos haineux émanant des médias

Si l'on veut signaler des propos haineux trouvés dans les médias, il importe de connaître la législation nationale sur les propos haineux, et de la faire mieux connaître et mieux comprendre au public. Il y a une distinction importante entre la liberté d'expression et les propos haineux (et criminels), et la législation peut varier considérablement d'un pays à l'autre.

La plupart des OSC qui s'intéressent aux propos haineux sur internet considèrent que ce n'est pas une bonne pratique que de les rechercher en tant que tels, sauf dans le cadre d'une recherche spécifique. En général les OSC ne s'occupent que des plaintes reçues et tâchent de faire retirer les propos haineux d'internet, soit directement, soit, par manque de ressources humaines, en demandant aux plaignants et au grand public de le faire.

Pour relever les propos haineux d'une façon précise et fiable, et les signaler de façon efficace, il faut :

- Donner une définition explicite de ce qui constitue un crime de haine, notamment dans les propos haineux :
 - ♦ Exemples de propos haineux et de propos non haineux
 - ♦ Utilisation cohérente et répétée de symboles pour identifier rapidement des types spécifiques de préjugés dans les signalements.
- Expliquer comment opérer pour traiter ces sources et pour vérifier les informations données par les médias, p.ex. avec des formulaires de signalement comportant un champ pour la source 1 et un autre champ pour la source 2.
- Si l'on utilise les médias : citer ses sources (journaux, émissions de télévision, enquête de l'équipe, p.ex. demande de confirmation à la police), rechercher les liens pouvant exister entre la source et des organisations politiques ou religieuses etc. et les mentionner.
- Tâcher de retrouver les sources originales : ne pas s'en tenir aux informations des médias, mais rechercher les (résumés des) résultats initiaux des instituts d'enquête ou de sondage, les citer, donner des renseignements exacts et compréhensibles quant aux nombre de personnes interrogées, à la méthodologie et aux éventuelles limites ; citer les experts, les tribunaux, les décisions de justice.
- Donner des exemples de l'impact de propos haineux sur la vie de victimes (anonymes)⁸, fournir des citations directes ou des captures d'écran plutôt que la description de propos haineux.
- Mentionner les décisions de justice concernant les propos haineux ; plutôt que de laisser les articles des années précédentes, montrer que les propos haineux sur internet peuvent être punis.

8 <http://www.guardian.co.uk/society/2012/feb/19/dominic-crouch-homophobic-bullying-suicide>

4.3 Le rôle des OSC dans la lutte contre la cyberhaine

Internet est un outil qui peut faciliter le signalement de crimes de haine aux OSC, mais qui peut aussi répandre la haine à un niveau mondial. On trouve ce type de contenu sur différents forums, ainsi que sur des sites dédiés à la haine, des sites de médias, des réseaux sociaux, des blogs et des e-mails. Si une OSC découvre ou est informée de contenus haineux en ligne, elle peut recourir à différentes stratégies pour y répondre. Cela dépendra du contexte et de la nature du contenu. Le signalement de la cyberhaine nécessite une enquête et un suivi du site web ou du fournisseur de services internet.

Si l'on prend connaissance de propos haineux sur internet, il faut tout faire pour conserver l'e-mail, le texto, la vidéo, le billet de blog ou de forum. Ces images donneront de la crédibilité au signalement qui sera fait aux opérateurs internet, aux organismes de contrôle et à la police. Le signalement de la haine sur internet doit être traité avec la même priorité que tout autre acte à caractère haineux porté à l'attention des OSC.

La cyberhaine : qu'est-ce que c'est ?

La cyberhaine est l'utilisation des technologies de communication électronique aux fins de diffuser des messages ou des informations antisémites, racistes, fanatiques, extrémistes ou terroristes. Les technologies de communication électronique comprennent l'internet (i.e. les sites web, les sites de réseaux sociaux, les contenus venant des utilisateurs du « Web 2.0 », les sites de rencontre, les blogs, les jeux en ligne, les messages instantanés, et les e-mails) ainsi que les autres technologies de l'information s'appuyant sur l'informatique ou la téléphonie mobile (telles que les textos ou les téléphones portables).

La définition des « propos haineux » varie d'une juridiction à l'autre. Il est recommandé aux OSC d'adopter une définition de façon à ce que leurs signalements soient concordants et conformes aux lois locales. Étant donné la nature mondiale de la cyberhaine, le signalement devra préciser si le problème provient du pays de l'OSC ou de l'étranger.

Conseils juridiques

Le cadre juridique entourant les propos haineux sur internet varie d'un pays à l'autre. Il est essentiel que les OSC soient bien au fait des lois de leur pays ayant trait aux crimes de haine, aux propos haineux, à l'incitation à la haine, à la traque et au harcèlement. Tous les cas de cyberhaine doivent être mentionnés dans le rapport sur les crimes de haine en cours de rédaction, même si la réponse des autorités locale variera selon la juridiction. Le fait de les signaler fera prendre conscience du problème et pourra permettre de limiter les contenus à caractère haineux sur certains sites.

Pour un panorama détaillé des diverses législations nationales contre la cyberhaine, et pour plus d'informations sur la cyberhaine internationale, reportez-vous au site web du Réseau international contre la cyberhaine (en anglais), www.inach.net. Ce réseau peut aussi servir de référence aux OSC qui souhaitent lutter contre des cas de haine sur internet.

Sites web dédiés à la haine

Dans de nombreux cas, les plaintes pour cyberhaine se rapportent des sites web à caractère haineux. Étant donné que ces sites sont la source des contenus haineux, faire une réclamation directement auprès du propriétaire du site ou de la personne qui a posté un message injurieux ne servira sans doute pas à grand-chose. Les auteurs de sites dédiés à la haine appartenant à des antisémites, des racistes, des néonazis, des révisionnistes ou autres extrémistes se moquent que leur rhétorique heurte les autres, et il ne servira à rien de se plaindre auprès de ces individus.

Dans certains cas, le propriétaire du site web à caractère haineux sera même content de recevoir une plainte. Au pire, le plaignant peut lui-même devenir la cible d'injures.

La plupart des sites web sont « hébergés » par un fournisseur de services internet (« l'hébergeur ») qui permet au site web d'être présent sur le net. Pour cette raison, l'une des meilleures méthodes pour lutter contre les contenus à caractère haineux est de signaler le site à son hébergeur. Souvent, les hébergeurs ont leurs propres règles sur le type de sites et de contenus qu'ils souhaitent héberger, et si le site web injurieux enfreint ces règles, il peut décider de supprimer ce site. Il sera plus efficace de contacter directement l'hébergeur.

La marche à suivre

Trouver l'hébergeur du site soit en entrant le nom du site web dans un moteur du type www.domaintools.com, qui donne la liste des hébergeurs et la localisation de l'adresse IP. Vérifier les conditions imposées par l'hébergeur aux sites qu'il héberge. Chercher sur le site web de l'hébergeur les rubriques « Conditions de vente », « Conditions d'utilisation » ou « Code de bonne conduite ». On les trouve souvent dans les rubriques « Informations ou mentions légales » ou « Utilisation des services » de la barre de navigation.

Par exemple, un hébergeur important mentionne dans ses conditions d'utilisation que ses utilisateurs doivent s'engager à ne « publier ni transmettre aucun contenu injurieux, obscène, pornographique, calomnieux, choquant, vulgaire ou menaçant ». À votre avis, le site web qui vous intéresse publie des informations « choquantes ». Bien sûr, l'hébergeur peut ne pas être d'accord avec vos définitions, vos analyses ou vos conclusions. Envoyez néanmoins votre réclamation directement à cet hébergeur.

Dans tout courrier de réclamation à un hébergeur, vous devez spécifier quel contenu vous jugez offensant. Donnez le nom du site internet, son URL (adresse internet) et une capture d'écran. Si possible, indiquez spécifiquement la section des Conditions d'utilisation ou du Code de bonne conduite que le site enfreint. Mentionnez l'URL des Conditions d'utilisation ou du Code de bonne conduite que vous citez.

Fournissez toutes les informations qui vous semblent utiles pour que l'hébergeur comprenne l'objet de votre réclamation et y réponde rapidement. Il est essentiel d'être très clair dans vos courriers aux sociétés internet. Les sociétés internet reçoivent des milliers de réclamations par jour, il convient donc d'expliquer exactement ce qui vous dérange, et notamment de donner une explication précise de la localisation du contenu offensant et de la raison pour laquelle vous le trouvez offensant, même si cela vous semble évident.

Ce n'est pas parce que vous savez que tel ou tel mot, idée ou symbole est profondément choquant ou offensant pour vous ou votre communauté qu'il faut supposer que la personne qui recevra votre réclamation le sait. Fournissez une explication et une analyse soigneuses, ainsi que des références, si possible.

Enfin, voyez la réalité en face : n'oubliez pas que la personne qui lira votre réclamation n'aura que très peu de temps à lui accorder (peut-être quelques secondes seulement). La précision et l'économie de mots peuvent se révéler très utiles pour faire valoir votre demande.

Les réclamations doivent être mesurées, polies et concises. Utilisez le mode de contact ou le formulaire prévu par l'hébergeur. Soyez très clair et dites exactement ce que vous leur demandez de faire pour remédier à la situation. Précisez que vous souhaitez recevoir une réponse.

Envoyer une réclamation à un hébergeur ne garantit aucun résultat. Légalement, l'application des Conditions d'utilisation ou du Code de bonne conduite est souvent laissée à l'appréciation de l'hébergeur et les problèmes se règlent en général entre le propriétaire du site et l'hébergeur. De plus, rien n'assure qu'un site web ou un contenu offensant ne trouvera pas un autre hébergeur et ne réapparaîtra pas sur internet.

Sites web enregistrés de façon anonyme

Beaucoup de sites de haine sont enregistrés anonymement, ce qui rend plus difficile de déterminer où ils sont hébergés. Ils sont conçus pour garantir l'incognito aux propriétaires de sites web en empêchant les autres de savoir qui possède (qui a enregistré) le site.

Un serveur d'enregistrement, appelé serveur proxy, enregistre le nom du domaine à la place de l'utilisateur et sert de boîte aux lettres : les messages e-mail et autres informations sont envoyés au serveur proxy, qui les retransmet au propriétaire réel. Les propriétaires de sites web utilisent des serveurs d'enregistrement anonyme pour cacher leur identité de façon à ne pas engager leur responsabilité pour des contenus haineux, incendiaires, mensongers ou pervers.

Dans ce cas, c'est la société fournissant l'enregistrement anonyme qu'il faut contacter. Pour ce faire, identifiez le serveur d'enregistrement anonyme, ou le serveur proxy utilisé. **Rendez-vous sur www.whois.com ou www.betterwhois.com pour retrouver qui a enregistré le site web.** Ensuite, allez sur le site web du serveur d'enregistrement anonyme et vérifiez ses Conditions d'utilisation. Dans tous les cas, il faut expliquer au serveur d'enregistrement anonyme, par des exemples clairs, simples et concis, en quoi le site fait un mauvais usage de son service d'enregistrement anonyme.

Commentaires postés sur les sites de médias

Des commentaires offensants et haineux sont fréquemment postés sur les sites des journaux et des grands médias. Signalez ces contenus au journal ou au média en question. Ne contactez pas directement la personne qui a posté le commentaire.

On trouve sur le site de la plupart des journaux des Conditions d'utilisation ou des Codes de bonne conduite, ainsi qu'un lien pour contacter les éditeurs et le webmestre. Envoyez-leur un e-mail où vous aurez recopié le ou les billet(s) offensant(s) et expliquez précisément en quoi les Conditions d'utilisation n'ont pas été respectées. Demandez en toutes lettres une réponse de la part du journal.

Menaces, incitations à la violence et harcèlement en ligne.

Internet est l'outil idéal pour inciter à s'en prendre à des individus. Des courriels ou des billets exprimant l'intention de commettre des actes de violence inspirés par la haine raciale peuvent tomber sous le coup de la législation pénale du pays, et nécessiter une notification à la police. La sécurité des personnes doit rester la considération première.

Réseaux sociaux

On sait que les réseaux sociaux sont parfois vecteurs d'injures, d'intimidation ou de propos haineux. Avant d'envoyer une réclamation, il faut absolument lire le Code de bonne conduite, les Conditions d'utilisation, ou la Netiquette du site. La plupart des sites proposent une procédure pour signaler les abus et répondre aux réclamations.

Les propos haineux sur un réseau social doivent être signalés au plus vite au site hébergeur. Les réclamations sont plus efficaces si elles sont faites par des membres du site. Cependant, les OSC doivent suivre l'affaire et contacter le site web si la réponse est inadaptée. Les réseaux sociaux sont généralement très sensibles à ce genre de réclamations.

Vidéos à caractère haineux en ligne

Des sites de partage de vidéos tels que YouTube ou Google vidéo sont des serveurs qui autorisent leurs utilisateurs à déposer des vidéos et à les rendre accessibles sur internet. Dans certains cas, ces vidéos sont hébergées par un site web de partage de vidéos. Dans d'autres cas, les sites de partage de vidéos ne servent que d'intermédiaire avec d'autres sites web ou d'autres ordinateurs qui hébergent le contenu. La plupart des sites de partage de vidéos ont des Conditions d'utilisation de leurs sites ainsi que des liens pour contacter les propriétaires du site. Envoyez un e-mail à la société (ou remplissez leur formulaire « Signaler un abus ») avec l'adresse URL de la vidéo offensante et exposez les raisons précises qui vous font penser qu'elle enfreint les Conditions d'utilisation.

Soyez très précis et mentionnez si possible à quelle minute de la vidéo on voit une scène offensante. Lorsqu'ils interdisent certains contenus, ces sites web sont en général sensibles aux réclamations. Certains sites ne retireront pas les vidéos, mais feront figurer un avertissement quant au contenu des vidéos qui ont fait l'objet de plaintes. La vidéo pourra être retirée s'il y a d'autres plaintes. Les sites de partage de vidéos sont cependant parfois longs à répondre, du fait même du volume de vidéos qu'ils manient. Lorsqu'une vidéo fait l'objet d'une plainte, il faut en général qu'elle soit visionnée manuellement, ce qui peut prendre du temps.

Liens utiles

www.inach.net
www.domaintools.com
www.whois.com
www.betterwhois.com

RENDRE COMPTE DES CRIMES DE HAINE, QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

Voici une liste de quelques « bonnes pratiques » pour signaler les crimes et autres infractions à caractère haineux, notamment différentes façons de « catégoriser » les actes. Dans les exemples choisis sont proposés des « formulaires de signalement » qui peuvent ne prendre en compte que certains types de crimes/infraction à caractère haineux (p.ex. violence homophobe, actes antisémites etc.). Cependant, il peuvent très bien servir d'exemple pour enregistrer un crime ou une infraction inspirés par un autre mobile à caractère haineux.

● OSCE / BIDDH

Le Bureau des Institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH) a été chargé par les États participant à l'OSCE de gérer une banque de données sur la tolérance et la non-discrimination (TANDIS, Tolerance and Non-Discrimination Information System), et de publier un rapport annuel sur les crimes haineux. Le BIDDH mène de nombreuses activités dans ce domaine, comme des formations pour les policiers ou la constitution de ressources pour les OSC, notamment un guide intitulé *Les crimes de haine : prévention et réponses – Guide de référence pour les ONG de la zone OSCE*.

Le BIDDH a également mis en ligne un formulaire de signalement permettant aux OSC d'enregistrer et de signaler des incidents ou crimes à caractère haineux : http://tandis.odhr.pl/content/documents/hcr2011_CSO_format.pdf

On peut en faire un usage pédagogique à un niveau local ou régional, et l'utiliser également pour soumettre des informations qui pourront figurer dans le rapport annuel sur les crimes de haine du BIDDH. Pour plus d'informations sur les activités et les ressources du BIDDH, reportez-vous au système TANDIS sur la tolérance et la non-discrimination.

● Le Community Security Trust⁹

Le Community security Trust (CST) enregistre les actes antisémites au Royaume-Uni depuis 1984, parmi d'autres activités destinées à assurer un soutien et à donner des conseils de sécurité aux Juifs d'Angleterre. Le CST a publié en 2010 un guide intitulé *A Guide to Fighting Hate Crime (Un guide pour lutter contre les crimes de haine)*. Ce guide renferme des conseils utiles pour le signalement des crimes de haine, la collaboration avec la police, et le soutien aux victimes. Le guide comporte aussi une typologie des crimes et infractions à caractère haineux et des formulaires de signalement pouvant être utilisés pour enregistrer des détails sur des crimes ou des infractions à caractère haineux, leurs auteurs présumés et les différents procédés qu'ils peuvent avoir employé.

Le rapport annuel du CST sur les actes antisémites propose un Résumé analytique illustré, une explication de la façon dont les données sont recueillies et utilisées, des descriptions détaillées d'incidents graves, des notices séparées sur les victimes et les agresseurs, des notices sur les propos prônant des actes antisémites et sur leurs motivations, des notices sur les différences entre les actes en fonction du lieu où ils sont perpétrés, des tableaux et des graphiques. Il est disponible sur : www.thecst.org.uk/docs/Incidents%20Report%202011.pdf

Nous vous recommandons également un autre rapport, émanant du **Service de Protection de la Communauté Juive** en France (SPCJ). Il est disponible sur : www.spcj.org

- **Manuel européen pour la surveillance et le signalement des actes homophobes et transphobes de l'ILGA, Association internationale lesbienne et gay (en anglais)**

L'objectif de ce manuel publié en 2008 est de contribuer à ce que les actes homophobes et transphobes soient mieux et plus souvent signalés, grâce à des outils et une méthodologie permettant de décrire et de signaler la violence motivée par la haine contre les personnes LGBT, de façon systématique et factuelle.

Le manuel propose un modèle de questionnaire détaillé permettant de décrire un événement de la façon la plus factuelle, objective, claire, cohérente et fiable possible. C'est un modèle destiné à être décliné sous de multiples formes (questionnaire en ligne, entretiens). Les particuliers et les associations sont invitées à définir soigneusement leurs objectifs et leurs besoins en fonction de leur pays, et à faire les adaptations nécessaires. Le manuel propose aussi un cadre indicatif pour des entretiens semi-dirigés avec des victimes de violations des droits de l'homme :

http://www.ilga-europe.org/europe/publications/non_periodical/handbook_on_monitoring_and_reporting_homophobic_and_transphobic_incidents

- **« Assisted Reporting Scheme » – GALOP, Londres, Royaume-Uni**

L'association LGBT londonienne Galop a mis au point un protocole « d'aide au signalement » conjointement avec les services de Police du Grand Londres (le Metropolitan Police Service, MPS) pour augmenter le taux de signalement des crimes haineux contre les personnes LGBTI. Ceux qui ne souhaitent pas faire de signalement direct à la police peuvent le faire via un formulaire de signalement en ligne sur le site web de Galop (voir : <http://www.galop.org.uk/online-report-form/> et <http://www.galop.org.uk/wp-content/uploads/2009/05/reportform.pdf>) ou sa « Shoutline », un numéro d'appel à l'aide et un service proposant des conseils et un soutien psychologique et pratique pour les victimes de crimes homophobes et transphobes, de violences sexuelles ou domestiques, et pour ceux qui ont des problèmes avec la police.

Le formulaire de signalement en ligne comprend des questions sur l'heure et le lieu de l'agression, le type de blessure ou de dégradation de biens matériels, ainsi que sur la victime et l'agresseur. Le protocole d'aide au signalement laisse le choix entre :

- être contacté(e) par un intervenant de Galop, tout en refusant que ses coordonnées soient transmises à une autre structure (notamment la police)
- faire ouvrir une enquête de police et voir ses coordonnées transmises à la police
- conserver l'anonymat et n'être contacté(e) ni par la police ni par Galop.

En fonction du choix, Galop transmettra les détails à la police, fera un signalement anonyme, ou servira d'intermédiaire pour que la police puisse suivre l'affaire via Galop sans rien savoir de la victime. Galop indique aussi que les informations fournies seront utilisées de façon anonyme pour produire des statistiques qui, si elles sont pertinentes, seront partagées avec d'autres structures dans un but de prévention de ce type d'agressions à l'avenir. Le site de la Metropolitan Police (police du Grand Londres) mentionne aussi ce « protocole d'aide au signalement » : http://www.met.police.uk/communities_together/docs/reporting_crime.pdf

CHAPITRE 5 – LE SOUTIEN AUX VICTIMES

Dans la mesure où un crime de haine suppose l'agression préméditée d'une victime en fonction de son identité réelle ou supposée (âge, race, religion, genre, orientation sexuelle ou handicap), il a sur la victime des répercussions plus graves que d'autres types de crimes, circonstanciels par exemple. La raison principale en est que, pour éviter d'être agressées, les victimes de crimes de haine devraient d'abord changer de personnalité en profondeur.

Un crime de haine peut avoir lieu n'importe où (à domicile, dans la rue, dans les transports en commun, au travail, à l'école etc.) Il peut s'agir d'une agression physique, de la dégradation de biens matériels, de mauvais traitements, de harcèlement, d'insultes ou injures verbales, de graffitis offensants ou de lettres (courrier à caractère haineux).

Ce chapitre a pour objectif d'aider à les OSC à établir des règles de base pour soutenir les victimes de crimes de haine, et pour trouver les moyens de coopérer avec les intervenants adéquats.

Dans la plupart des pays il existe différents modèles de structures de soutien aux victimes. Elles peuvent être officielles (prévues par la loi, financées ou subventionnées par l'État), non-gouvernementales ou bénévoles.

Une coopération de ces structures entre elles est souhaitable de façon à assurer la meilleure synergie dans les services proposés, pour que les victimes se sentent en sécurité. Bien que l'État ait des obligations, le rôle des OSC doit être de soutenir les victimes de crimes de haine. Les OSC peuvent prêter assistance immédiatement après l'événement avec des conseils pratiques et une aide psychologique. De plus, certaines OSC proposent une vaste gamme de soutien, pouvant aller jusqu'à des services juridiques gratuits et/ou des programmes de formation spécialisés pour les agents de l'État (p.ex. les policiers).

Bien qu'il existe des conventions générales sur les droits de l'homme, l'état actuel des mesures légales et pratiques concernant le soutien aux victimes de crimes de haine diffère d'un pays de l'UE à l'autre. Les indications proposées ici ont pour but de faciliter la mise en place d'un ensemble de principes et de bonnes pratiques communes en faveur du soutien aux victimes.

Ces indications ne prétendent cependant aucunement être un manuel exhaustif pour le soutien aux victimes. Le soutien aux victimes est une tâche immense qui nécessite une préparation approfondie de l'OSC, de son équipe salariée ou bénévole, avant d'endosser une aussi lourde responsabilité.

5.1 Droits de la victime et règles de base

Pendant le déroulement du signalement et de l'enquête, la victime d'un crime de haine a besoin du plus fort soutien possible. Il importe d'être attentif aux droits de la victime pendant toute la procédure. Les droits auxquels il faut veiller tout particulièrement sont les suivants :

- Le droit à la courtoisie, à la compassion et au respect
- L'information sur les services et les recours
- L'accès à ces services
- L'information sur les procédures juridiques
- La protection contre tout contact avec l'agresseur
- L'anonymat de la victime
- La sensibilisation aux répercussions sur la victime
- L'information sur le dédommagement des victimes

Que ces droits soient formellement mentionnés ou pas dans la législation et les protocoles nationaux, les OSC doivent respecter certaines règles de base et certaines procédures. Voici quelques recommandations de base :

Savoir s'informer

En ayant les bons renseignements, on peut gagner du temps, être plus efficace et assurer la transparence des OSC. Les OSC doivent donc mettre en place des protocoles de gestion des renseignements et des documents (conformément à la législation en vigueur et aux règles de l'association). S'il n'existe pas de règle ni de loi sur les renseignements obligatoires, l'association devra établir un formulaire bien précis avec les données appropriées sur les victimes et les incidents.

Cependant, la première obligation dans ce domaine est de préserver l'anonymat, et de bien protéger les données (voir ci-dessous paragraphe B).

Les victimes doivent aussi être correctement informées de la gestion des risques ainsi que de l'identité de toutes les parties impliquées dans la procédure (la victime, la communauté, l'OSC qui reçoit la plainte et autres).

Politique de confidentialité

La plupart des législations nationales donnent une définition de la protection des données. Mais cela ne résout pas le problème de la confidentialité de la relation entre la victime et la personne qui lui vient en aide au sein de l'OSC. Pour entretenir un climat de confiance personnelle, les associations peuvent avoir intérêt à mettre au point un accord plus formalisé entre les deux parties, à faire signer au début de l'entretien ou lors d'un premier contact. De façon plus générale, pour favoriser la culture de la confidentialité au sein de l'association, il est recommandé d'inclure une clause dans les accords avec les bénévoles au début de leur engagement dans l'association.

Code de déontologie

Les OSC peuvent mettre au point un code de déontologie contenant les clauses fondamentales des droits de l'homme concernant l'intégration sociale, le traitement équitable et la non-discrimination, la prévention des conflits, et des procédures concrètes pour signaler les mauvais traitements. Ce code ne doit pas être une simple formalité : il faut encourager l'équipe à le connaître et à le mettre en pratique, notamment par des séances de formation régulières. Le code de déontologie et les règles morales doivent s'appliquer au quotidien dans les activités de l'association. Cependant, pour que cela soit réalisable, les critères doivent tenir compte de la culture et des usages locaux (p.ex. dans le cas d'institutions plurinationales, les usages ne seront pas forcément les mêmes d'un pays à l'autre).

Clarté des attentes

Nous suggérons aux OSC de définir très clairement les domaines dans lesquels elles peuvent apporter leur soutien, mais d'insister surtout sur le fait qu'elles sont extrêmement ouvertes et qu'elles s'adapteront à chaque cas personnel. Si elles présentent une liste trop normative des types de soutien qu'elles proposent, cela peut sembler bureaucratique et peu engageant, et par conséquent déplaire aux victimes qui viennent demander de l'aide à l'association.

En même temps, les OSC doivent répondre très clairement aux attentes des victimes / clients, et bien préciser les possibilités, les chances, les obstacles potentiels qu'il faudra contourner, de façon à éviter autant que possible les désillusions à des phases ultérieures de la procédure d'enquête.

- ☑ **Division du travail : Répartition des rôles et des responsabilités entre l'association et la police**

Les relations entre une association et la police doivent être basées sur un consentement mutuel reconnaissant les responsabilités individuelles et les pouvoirs réels (ce que chacun peut réellement accomplir – le contact avec la victime en tenant compte de son traumatisme, le recueil d'informations dans la procédure d'enquête sur le crime, le travail de prévention etc.). De façon à obtenir une synergie optimale, il est toutefois conseillé qu'un protocole d'accord soit signé entre l'association et la police.

Les relations entre une association et la police sont très dépendantes de la culture politique de chaque pays. Dans certains pays, les relations sont extrêmement sensibles en termes d'instauration de la confiance. De sorte que les liens informels sont bien plus importants que les liens formels.

- ☑ **Formation professionnelle**

De façon à apporter un soutien effectif aux victimes et à leur éviter d'encourir d'autres préjudices, les personnes qui sont les premières en contact avec elles doivent suivre une formation continue, en particulier sur les pratiques à adopter pour un premier contact, les techniques d'entretien et les différents types d'assistance psychologique d'urgence et d'orientation possible. Il n'est pas rare que les associations proposant un soutien aux victimes prévoient une période de formation de six mois.

- ☑ **Compte-rendus et bilans**

Un examen régulier des cas doit avoir lieu à distance de la collecte des données (et doit combiner les données quantitatives et qualitatives). Les grandes associations pourront avoir des réunions d'équipe régulières, mensuelles p.ex., où elles examineront les principaux cas. Cela peut être fait en lien avec des programmes de formation professionnelle et / ou une observation entre pairs (souvent plus efficace qu'un examen ou une vérification formalisés de la part des responsables de l'association).

- ☑ **Des procédures opératoires claires**

L'association doit définir les grandes lignes des procédures opératoires, dans l'idéal avec un manuel les décrivant point par point, et contenant toutes les coordonnées utiles, une check-list et un système de fiches permettant d'accélérer la procédure et de s'assurer qu'au moins l'essentiel a été fait et enregistré pour qu'on puisse en garder la trace et y revenir.

- ☑ **Solidarité avec les autres groupes de victimes**

Il s'agit de la contextualisation des crimes de haine qui joue un rôle primordial dans la prévention aussi bien que dans le rétablissement post-traumatique de la victime et de sa communauté. La solidarité morale avec d'autres groupes de victimes aide aussi à mieux comprendre les différents types de dommages psychologiques qui peuvent toucher l'éventail des victimes. Il faut aider les victimes à accepter leur propre identité et à en tirer le meilleur parti possible au profit de la société au sens large.

5.2 Services proposés aux victimes de crimes de haine

Les procédures doivent refléter les besoins des victimes. En fonction de leur nature, les OSC pourront avoir plus ou moins de ressources et proposer différents types de services :

Les structures d'aide juridique (p.ex. « citizen rights centres » au Royaume-Uni ou associations militantes) sont spécialisées dans l'offre de services juridiques. Elles consacrent donc la plus grande partie de leurs ressources (temps, expertise, argent etc) à l'aide juridique sous toutes ses formes.

Les associations de défense des droits de l'homme peuvent être spécialistes de différentes questions sur les droits de l'homme, ou bien combiner cette expertise avec une offre de soutien solidaire. Pour un premier contact, il vaut mieux s'adresser aux secondes. Elles ont souvent de nombreuses ressources pour soutenir les victimes dans des procédures courtes ou longues.

Les prestataires de services sociaux ont souvent une large gamme d'outils très professionnels à leur disposition, mais elles peuvent se révéler incapables de fournir un soutien juridique réel et approprié. C'est pourquoi, dans ce genre de cas, la synergie entre tous les intervenants est la meilleure façon de créer un réseau de soutien complet.

5.2.1 Conseils de base (aide pratique)

Les associations sont souvent les premiers interlocuteurs auxquels s'adressent les victimes. Elles doivent donc avoir la préparation suffisantes pour pouvoir donner des conseils appropriés, ou tout au moins orienter les victimes en fonction de leurs besoins :

- Aide médicale
- Soutien psychologique
- Aide juridique
- Médiation avec les autorités
- Dédommagement financier
- Groupes de soutien aux victimes
- Services sociaux (p.ex. protection infantile)
- Aide au logement ou au déménagement (p.ex : foyers d'hébergement)
- Médias sympathisants

Services juridiques

Étant donné la complexité des problèmes en jeu, deux options s'offrent aux associations : soit proposer des renseignements juridiques élémentaires, soit offrir une aide juridique plus élaborée. Si cette dernière solution dépasse le rayon d'action de l'association en question, elle doit être capable d'orienter vers une autre structure de conseil juridique, de préférence sur la base d'un partenariat sur le long terme, de façon à accroître la confiance de la victime en chacune des associations concernées.

- La plupart des OSC fournissent des conseils juridiques, souvent uniquement pour une courte durée, dans les premières phases de l'affaire.
- Certaines OSC sont spécialisées dans la représentation en justice, au tribunal ou devant d'autres structures compétentes. Cela requiert souvent des compétences très spécialisées et crée une relation sur le long terme avec le client. Cela peut aussi induire des coûts considérables, qui dépassent souvent les moyens de la victime. Ce type d'assistance juridique est donc souvent proposé par des cabinets d'avocats sous forme bénévole.

Assistance (p.ex. lorsqu'on vient signaler l'incident, pendant l'enquête, à l'hôpital)

Les OSC peuvent être d'une très grande aide aux victimes voulant signaler un incident, en tant que premier point de contact, mais également en mettant à leur disposition un salarié ou un bénévole bien formé pour les accompagner dans leurs démarches auprès des autorités. La présence de cette personne dans toutes les démarches, même si elle n'intervient pas directement et ne fait qu'attendre devant la porte d'un bureau ou d'un cabinet médical, peut profondément aider la victime à avoir plus de confiance en soi, et peut soulager une partie de ses souffrances psychologiques.

Médiation avec l'administration (école, logement, etc.)

Les OSC ont traditionnellement un rôle de médiateur avec l'administration, et un savoir-faire en ce domaine. L'établissement d'un réseau de contacts utiles (dans les écoles, les organismes de logements sociaux, la police, et autres organismes publics) est un outil essentiel permettant aux OSC d'intervenir efficacement en fonction des cas. Les relations à long terme entre les intervenants peuvent également jouer un rôle clé pour la prévention des crimes et le gain de confiance en soi des victimes.

Soutien psychologique (pour la victime et ses proches, si nécessaire)

Certaines OSC ont une qualification professionnelle leur permettant d'apporter soutien et conseils psychologiques. Il faut que l'équipe (salariés ou bénévoles) qui assurent l'accueil soit bien formée. On se focalise, à raison, sur la victime dès le premier contact et tout au long de l'affaire, mais les proches de la victime sont souvent ignorés. Or ils peuvent jouer un rôle majeur pour atténuer les effets des crimes et contribuer au rétablissement complet de la victime, ainsi que pour prévenir un autre crime. Les OSC doivent donc proposer leurs services également aux proches des victimes, par le biais de groupes de discussion spécialisés ou de réunions plus informelles (un outil très efficace en particulier dans le cadre de processus longs de rétablissement, ou même de réconciliation).

Dédommagement

De nombreuses OSC, telles que le Citizens Advice Bureau au Royaume-Uni, donnent des informations de base sur les possibilités de dédommagement. Néanmoins, c'est un sujet qu'il vaut mieux examiner avec des cabinets juridiques spécialisés, en s'appuyant notamment sur la jurisprudence. Les OSC peuvent être d'un grand secours dans des cas où une aide financière supplémentaire est nécessaire pour retrouver les conditions qui existaient avant le crime (par exemple si les biens immobiliers ont été entièrement détruits, si la victime a été gravement blessée et qu'il lui faut une aide à la mobilité, ou si des proches de la victime du crime se retrouvent sans le soutien financier que leur apportait la victime, désormais en arrêt de travail provisoire ou définitif, ou du fait du décès de la victime).

5.2.2 Information auprès des victimes – Faire connaître les OSC

Toutes les OSC, et notamment celles qui assurent un soutien aux victimes, doivent veiller à informer les victimes de leurs droits et à chercher les moyens les plus efficaces pour se faire connaître. Aussi professionnel que soit une association, si les victimes ne connaissent pas son existence, elle n'aura pas atteint son but. Vous trouverez ci-dessous une liste de quelques canaux de diffusion et outils de communication efficaces employés par des OSC qui ont réussi à se faire connaître, et n'impliquant pas de dépenses considérables.

Canaux de diffusion :

- Réseaux sociaux en ligne (outil très peu coûteux en argent et en temps, et à grand effet multiplicateur)
- Sur le terrain (même s'il nécessite plus de moyens, c'est un outil important pour entrer directement en contact avec des groupes de victimes potentielles dans les lieux les plus fréquentés par les victimes ou groupes de victimes potentielles)
- Campagnes d'information publique et dans les médias, de préférence dans les médias locaux, par des affiches de sensibilisation, dans les écoles (affiches de sensibilisation ou insertion dans les programmes scolaires), auprès des employeurs, dans des lieux publics tels que lieux culturels, centres communautaires, bibliothèques municipales, administrations, lieux de culte, pubs, stades, et lors d'événements publics.

Outils de communication :

C'est souvent le bouche à oreille qui fonctionne le mieux, en particulier chez les victimes de crimes de haine, qui ont tendance à faire surtout confiance à leur communauté (culturelle, ethnique, religieuse, de genre, d'orientation sexuelle etc). L'implication d'autres membres de cette communauté peut aider l'OSC à mieux comprendre la mentalité et les usages des membres de la communauté.

La coopération avec des associations culturelles ou artistiques locales peut aider à la sensibilisation sur le phénomène des crimes de haine avec des représentations théâtrales ou des documentaires.

Il ne faut pas négliger les affiches, panneaux et flyers comme moyen de faire connaître les services proposés par l'OSC.

LE SOUTIEN AUX VICTIMES, QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- **People against Racism (PaR)**

PaR est une ONG qui lutte en premier lieu contre l'extrémisme de droite. PaR est connue pour ses campagnes, la sensibilisation du public et le soutien aux victimes. L'organisation repose surtout sur des bénévoles. Le soutien aux victimes prend principalement la forme de soutien juridique.

PaR est constituée d'un réseau de bénévoles qui opèrent au niveau local dans tous les endroits sensibles p.ex. clubs de sport, école. À côté des méthodes standard telles qu'une hotline et un site web, elle possède un réseau dit d'*agents de premier contact* : des personnes qui identifient des victimes réelles ou potentielles d'agressions et qui leur proposent leur aide ou coopération. La victime est ensuite contactée par l'avocat de PaR, qui conseille la victime pendant toute la durée de l'affaire, et qui est notamment présent lors de l'interrogatoire de police. PaR a établi un guide des cas/problems/incidents les plus communs et de recommandations aux victimes sur « comment réagir et que faire dans une situation donnée ».

- **Le cas d'Hedviga Malinova**

Hedviga Malinova est une étudiante hongroise de Slovaquie qui a été agressée par deux néo-nazis pour avoir passé un coup de téléphone en hongrois. Elle a été battue, insultée et ses agresseurs ont écrit sur son chemisier un message disant « Les Hongrois, retraversez le Danube ». Lors de la première conférence de presse, le ministre de l'Intérieur de l'époque a accusé Hedviga d'avoir tout inventé. Cette histoire suscita un débat au niveau national et international, soulevant les passions du côté hongrois comme du côté slovaque. L'affaire a été portée devant tous les tribunaux possibles, jusqu'à la Cour européenne des droits de l'homme. Finalement, la République slovaque a dû présenter des excuses à Hedviga et ses allégations ont été reconnues comme vraies : aucune de ses accusations n'était mensongère.

Cette affaire a connu un dénouement heureux grâce à la forte pression des OSC et à une coalition des médias ayant fourni à Hedviga un soutien juridique, médiatique et personnel pendant 7 ans et l'ayant aidé à ne pas renoncer à ses droits.

CHAPITRE 6 - MODÈLES DE COOPÉRATION ENTRE LES OSC, LA POLICE, L'ADMINISTRATION ET LES POUVOIRS PUBLICS

6.1 Définir les niveaux de service

Il est essentiel pour une OSC qui souhaite porter assistance à des victimes de crimes de haine qu'elle définisse les services qu'elle veut ou ne veut pas assurer. Pour cela, il faut tenir compte de facteurs importants tels que les moyens dont l'OSC dispose, sa réputation dans la communauté, l'existence d'infrastructures, et la volonté des organes de justice pénale de reconnaître les crimes de haine et d'y répondre. Une nouvelle organisation a tout intérêt à repérer les lacunes dans l'offre de services plutôt qu'à reproduire des services déjà existants.

Pour bien se positionner, il est indispensable de bien comprendre la nature du problème. Pour cela, on peut se renseigner auprès des communautés concernées, ou bien, lorsqu'elles existent, se référer à des études universitaires ou officielles sur l'hostilité et la haine envers la communauté cible, qu'il s'agisse d'un seul groupe ou d'un vaste secteur géographique englobant de nombreux groupes de victimes.

Il importe également de bien définir les buts et les valeurs. Tout le monde doit avoir une idée claire de ce que défend une association, de qui elle cherche à soutenir et surtout de ses principes moraux. Il peut être préférable pour une organisation de n'offrir ses services qu'à une partie de la communauté, mais il est essentiel que l'on sache que cette organisation condamnera ouvertement tous les types de crimes de haine, et qu'elle travaillera avec des partenaires qui peuvent être confrontés à des problèmes similaires avec une autre partie de la communauté. On aura de meilleures chances de réussite si les groupes travaillent ensemble pour proposer leurs services à toutes les victimes de crimes de haine, d'où qu'elles viennent.

Les OSC peuvent proposer des services selon des modèles variés, allant de la seule analyse des données officielles, jusqu'à des organisations qui offrent une gamme complète de services, notamment une aide au signalement, une représentation des victimes, des activités de sensibilisation visant à apaiser les tensions au sein d'une communauté plus large. Les relations que l'OSC établira avec les autorités dépendra beaucoup des missions qu'elle se donne.

6.2 Établir des relations

La réussite d'une organisation dépendra beaucoup des relations qu'elles va nouer avec d'autres intervenants clé. On peut offrir des services sans coopérer avec personne, mais on obtiendra de meilleurs résultats si l'on a des relations de confiance avec toutes les structures qui ont un rôle à jouer pour atténuer le mal causé par l'hostilité ou la haine, ainsi qu'avec les groupes existant dans la communauté.

Les groupes d'intervenants peuvent être locaux ou nationaux et peuvent comprendre :

- **Les groupes existant dans la communauté** : Selon la communauté cible, il est possible qu'existent déjà des groupes actifs, avec une base théologique, sociale, culturelle ou autre. La coopération avec des organisations de même sensibilité mais ayant d'autres compétences comme la santé, l'hébergement ou l'éducation a été bénéfique pour certains d'entre eux. Les OSC vont probablement se rendre compte que ces groupes sont au courant de toutes les formes d'hostilité possibles, et qu'ils verront l'intérêt d'une collaboration.
- **Personnes influentes** : Il est bon de repérer des personnes ressources. On peut parfois obtenir de bons résultats en étant soutenus par des personnes influentes, comme les responsables des communautés, des universitaires de renom, des chefs religieux ou des personnes en vue qui ont été victimes d'un crime, ou bien leurs proches, qui souhaitent tirer partie de leur position pour éviter à d'autres les tragédies dont elles ont souffert.

- **Associations sportives** : Le sport est souvent une arène où s'exprime la haine, mais il peut aussi avoir un impact positif, quand les actions sont menées avec l'accord de clubs qui ont des motivations économiques ou morales pour rendre le sport accessible à toutes les parties de la communauté. Les sportifs célèbres sont d'un apport inestimable s'ils acceptent de prendre parti contre les attitudes négatives.
- **Police et Procureurs** : Il faut absolument que l'organisation ait une bonne connaissance du système de justice pénale si elle veut pouvoir aider les victimes au cours du signalement et de l'instruction judiciaire. Il y a des différences très importantes entre les États en termes de définitions, de structures et même de prise en compte des crimes de haine. Si la mission que l'on se propose prévoit d'encourager le signalement auprès des pouvoirs publics, il est important que l'on mette au point des structures de signalement conformes aux normes et aux pratiques qui existent déjà.
 - Certaines organisations auront des accords d'échange de données et les OSC t définir quelles informations elles souhaitent transmettre et quels accords de entialité seront proposés aux victimes et aux témoins. Dans certains cas, e le partenariat est bien établi, les pouvoirs publics partagent eux aussi des es, ce qui est souhaitable car le partage de données accroît la connaissance ale de la nature d'un problème et permet d'y apporter des réponses plus es, mais cela ne pourra se produire que lorsqu'une confiance mutuelle aura été .
 - Certaines organisations ont des formulaires d'autorisation demandant l'accord de la victime pour partager avec les autorités les informations qui les concernent.
- **Organisations étrangères** : Il existe beaucoup d'organisations étrangères qui jouent un rôle dans la lutte contre les crimes de haine, depuis les éducateurs locaux jusqu'aux gouvernements nationaux. Quand la nouvelle organisation aura clairement défini ses objectifs et ses services, il est important qu'elle détermine lesquels de ces organismes locaux ou nationaux seront des partenaires utiles. Donnons comme exemples les services de santé, de logement, de transport et d'éducation qui peuvent jouer un rôle important en fonction de la nature du crime de haine dont ont souffert les victimes. Dans certains cas, il peut déjà exister des partenariats mis en place pour faciliter le travail en commun visant à la sécurité d'une communauté. Ces partenariats peuvent être un moyen idéal d'établir des relations.
- **Médias** : L'utilisation constructive des médias peut être d'une grande aide pour donner une image plus vraie et plus positive de groupes qui souffrent de crimes de haine, et pour encourager les victimes à se présenter. Les nouvelles organisations doivent réfléchir au meilleur moyen d'obtenir l'attention et le soutien des médias locaux et nationaux. Il vaut souvent mieux pouvoir présenter des preuves de l'étendue du problème, des détails de crimes notables ou des témoignages de victimes volontaires, car l'on aura ainsi plus de chance d'attirer l'attention des journalistes.
- **Politique** : Lorsqu'une organisation fonctionne bien et qu'elle a des données solides, elle devra déterminer l'usage qu'elle souhaite en faire. Les données peuvent servir à influencer sur la politique, car elles mettent en lumière la nature du problème. Les rapports qui résument les données peuvent être transmis, lors de rencontres individuelles, à des responsables politiques, aux médias ou à des organisations internationales comme l'Agence européenne des droits fondamentaux ou l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe. L'OSC devra décider à quel niveau, local, régional, national ou international elle se propose de faire pression.
- Il est de la responsabilité des **États** de mettre en place un organisme veillant à l'égalité et aux droits de l'homme, qui examine des mesures anti-discriminatoires et qui peut être un partenaire intéressant à interpellé lorsque ces services ne sont pas suffisants ni adéquats.

6.3 Agir sans partenariat

Dans certains cas, il ne sera pas possible de trouver de partenaires parmi les organes de justice pénale ni dans le paysage politique, et cela va considérablement changer la donne pour les OSC concernées.

Quelques constatations d'associations confrontées à ce problème :

- La police est réticente à reconnaître l'hostilité qui alimente les crimes de ne
- Les responsables politiques nient l'existence de cette hostilité
- Le groupe est en butte à une hostilité ouverte ou larvée de la part des pouvoirs publics
- L'hostilité envers le groupe pris pour cible est largement répandue dans la société.

Dans ce genre de contexte, il sera plus difficile pour l'OSC d'opérer, et il est probable qu'elle doive déployer un maximum d'efforts pour assurer la confidentialité à la victime, pour construire des relations de confiance même au sein de l'organisation, et pour encourager des relations positives à l'intérieur de la communauté.

Si une organisation a des avocats diplômés, ils peuvent décider d'opérer via un recours légal, notamment en suivant le devenir d'affaires similaires devant les tribunaux nationaux ou internationaux. Dans le cas contraire, il serait bon qu'elle cherche à se rapprocher d'avocats sympathisants qui seraient disposés à fournir des services gratuitement.

Il va sans dire qu'opérer dans un contexte hostile ou non-coopératif demande plus de compétences, de connaissances et de ressources, mais c'est dans ces contextes-là que les victimes risquent d'avoir le plus grand besoin de soutien.

Les nouvelles OSC recevront sans doute un soutien de la part des organisations déjà en place qui ont rencontré des problèmes similaires. Souvent les organismes internationaux et les grandes ONG pourront leur citer l'exemple d'associations qui réussissent à travailler dans des circonstances similaires.

6.4 Méthodologie : Modèles opératoires

6.4.1 Signalement des crimes

On peut s'inspirer d'un des trois modèles suivant, ou les combiner entre eux, en fonction des ressources dont on dispose et de l'étendue du problème :

Modèle 1 – Ne rapporter que les données publiques : c'est l'option qui nécessite le moins de ressources. Il ne s'agit pas d'apporter un soutien direct aux victimes, ni de les aider à effectuer un signalement, mais de les diriger vers les structures de signalement existantes. Il s'agit en revanche de collecter des données à partir de sources comme les médias, ou les organismes et structures professionnelles. Le principal but dans ce modèle est de mettre l'accent sur l'étendue du problème et d'utiliser les données pour faire pression sur les responsables politiques, les parlementaires ou les prestataires de service. Cette option peut être utile dans des contextes où les autorités ne reconnaissent pas, ou nient l'existence de crimes de haine contre un groupe particulier ou dans la société en général.

Modèle 2 – Encourager le signalement par les canaux existants : c'est sans doute l'option la plus courante, et elle suppose que l'OSC ait une base solide au sein de la communauté concernée. Elle est intéressante lorsque les victimes sont réticentes à faire un signalement auprès des pouvoirs publics. Les victimes parlent souvent plus facilement à un groupe informel au sein de leur communauté, qui peut effectuer un signalement à leur place auprès des pouvoirs publics ou les aider à le faire en leur fournissant des informations, un soutien et une défense tout au long de la procédure de signalement et d'instruction. Les ressources nécessitées par cette option dépendront de la nature et de l'étendue du groupe cible et la principale difficulté sera de s'assurer que le service est connu des victimes. On peut y parvenir en utilisant à bon escient la publicité locale, les événements publics, et en bâtissant une réputation de soutien effectif, car les victimes donneront à leurs pairs des renseignements sur les services qu'elles ont reçus.

Modèle 3 – Une structure permettant aux victimes d’effectuer un signalement directement auprès de l’OSC : ce troisième modèle s’inspire du précédent, mais il requiert des ressources plus importantes. De plus, pour encourager le signalement, il faut chercher à offrir un service complet qui comprend le signalement direct, le soutien aux victimes et le conseil et la défense tout au long de la procédure de justice pénale. Dans l’idéal, la communication avec les organismes publics doit se faire dans les deux sens. Le financement d’organisations aussi importantes provient dans de rares cas de l’intérieur des communautés concernées ou de bienfaiteurs philanthropiques, mais il est assuré le plus souvent par l’État lorsque l’organisation parvient à persuader les pouvoirs publics qu’elle peut assurer des services au nom de l’État.

6.4.2 Partage des données

Il est essentiel pour l’organisation qu’elle connaisse la législation de son pays sur la protection des données et qu’elle ait des règles claires sur le partage des données, de façon à s’assurer que les victimes et les pouvoirs publics sauront clairement ce qu’il adviendra des renseignements qu’ils livreront. Ayez bien à l’esprit que la fuite d’informations confidentielles peut causer des dégâts considérables à une organisation, il faut donc veiller de très près à la sécurité des informations, de même qu’aux circonstances dans lesquelles les informations seront partagées.

Plus la confiance grandira entre les associations et les organismes publics, et plus on pourra partager des informations sensibles, entraînant de meilleures réponses, à la fois dans des cas individuels et en termes d’influence sur la politique et les pratiques.

Soutien aux victimes : Les organisations doivent définir le niveau de services qu’elles souhaitent assurer auprès des victimes. Le soutien à long terme de victimes traumatisées peut demander beaucoup d’énergie et de dépenses sur une durée de plusieurs mois. Il sera nécessaire de recenser quels services aux victimes existent déjà et de décider si les organisations souhaitent diriger les victimes vers ces services ou bien leur apporter un soutien direct. Dans certaines occasions, des OSC ont pu être mandatées pour servir de relais à des organismes publics de soutien aux victimes, à condition que cet organisme finance un service adapté au groupe victime. Elles peuvent aussi accompagner les victimes lors des procédures de signalement et d’instruction.

I

Influer sur la politique : Lorsqu’une organisation a suffisamment d’informations sur la nature ou l’étendue d’une hostilité ciblée, elle peut être en mesure d’influencer la politique locale, nationale ou internationale en faisant pression sur les responsables politiques et l’administration pour demander un meilleur service. L’organisation devra décider sur quel terrain elle entend opérer et cibler ses actions vers les personnes détenant le pouvoir ou ayant une influence directe sur la politique. Cela peut prendre la forme d’une relation de collaboration, mais pour atteindre ses objectifs une organisation devra aussi pointer ce qu’il faut améliorer, soit dans le cadre de ces relations, soit dans des cas extrêmes en public et dans l’arène politique.

Prévention : Les OSC ont un rôle important à jouer dans la prévention de l’hostilité et des crimes de haine. Leurs activités doivent comprendre des programmes de sensibilisation, de réinsertion des agresseurs, voire une action au sein de la communauté en amont d’événements à haut risque tels que la « Gay Pride ».

MODÈLES DE COOPÉRATION, QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

● Royaume-Uni – True Vision

De façon à mettre à la disposition des victimes de crimes de haine au Royaume-Uni un dispositif de signalement unique, la police, l'État et leurs partenaires ont coopéré pour mettre en place un portail de signalement en ligne intitulé True Vision (www.report-it.org.uk) qui fournit des informations aux victimes, et permet aussi à toute victime ou organisation communautaire de faire un signalement direct aux services de police compétents. Il est possible de garder l'anonymat si nécessaire, et cela permet aux OSC d'agir sans avoir à faire de dépenses importantes en termes de technologie de l'information. La police dispose ainsi d'une structure de signalement unique et spécialisée, indépendamment de l'organisation qui a fait le signalement.

● Danemark – L'Institut danois des droits de l'homme

Dans le cadre du projet « Repérer et s'attaquer aux crimes de haines anti-LGBT » (*Tracing and Tackling Hate Crimes Against LGBTs*) financé par l'UE dans dix États membres, l'**Institut danois des droits de l'homme** a sollicité des rencontres avec le Ministère de la Justice danois, les services de renseignements généraux, la police nationale et la police de Copenhague. À l'issue de ces rencontres, la police municipale de Copenhague a été désignée comme « partenaire » du projet par la direction de la police nationale. Des équipes ont ainsi été constituées dans les commissariats et ont reçu une formation sur la façon de traiter les crimes de haine. Il a également été demandé à la police de Copenhague de permettre à des chercheurs de l'Institut danois des droits de l'homme d'étudier le traitement réservé aux crimes de haine dans la pratique des commissariats. Cette étude, et cette formation, mise au point pour et avec la police, ont eu pour résultat l'établissement d'une coopération étroite et de liens de confiance avec la police.

Cette coopération a conduit à la mise en place d'une formation pour la police dans toutes les régions du Danemark avec la participation de la police et du parquet comme formateurs, et de l'Institut danois et des services de renseignements danois comme organisateurs. Les directives nationales données à la police sur la façon de traiter les crimes de haine ont ensuite été revues par le Procureur général.

● Catalogne – Casal Lambda

Le protocole de la police catalane contre les violences homophobes et transphobes à caractère haineux veut remédier au sous-signalement, et prévenir les crimes de haine contre les LGBT.

Des actions novatrices ont été entreprises conjointement par le gouvernement de la Catalogne et des associations telles que **Casal Lambda**, un groupe militant pour les droits des personnes lesbiennes, homo-, bi- et transsexuelles (LGBT). Casal Lambda s'occupe des problèmes quotidiens rencontrés par les personnes LGBT, en offrant une aide juridique et psychologique à la communauté. Casal Lambda a réuni de nombreux témoignages indiquant que nombre d'agressions anti-LGBT ne sont pas signalées : beaucoup sont ceux qui croient encore que les autorités ne donneront pas suite, ou qu'elles ne seront pas formées pour traiter leur cas de façon adéquate.

En septembre 2006, le gouvernement autonome de Catalogne a adopté un « plan interministériel contre la discrimination des personnes homosexuelles et transgenre », qui est une feuille de route transversale commune à tous les services ministériels. Au niveau judiciaire, un Procureur contre l'homophobie et la transphobie a été institué en 2008 pour coordonner les actions de la justice et de la police autonome (les Mossos d'Esquadra) pour tous les crimes qui pourraient comporter une dimension homophobe ou transphobe. Il a aussi pour rôle de s'assurer que les circonstances aggravantes et autres principes du droit pénal sont strictement et pleinement appliqués. Un protocole de police sur les « Procédures de police pour les crimes motivés par la haine ou la discrimination » a également été adopté. Depuis 2010, il couvre toutes les formes de crimes de haine. L'un des résultats de cette politique et de la coopération entre la police et une OSC est qu'il est désormais possible d'enregistrer les actes criminels à caractère haineux.

Les OSC et les pouvoirs publics ont constaté que la coopération est pleinement nécessaire pour faire changer l'approche des autorités et du public sur les crimes de haine anti-LGBT. Des canaux de liaison stables ont été mis en place entre la police et les associations : contacts téléphoniques permanents et actions de diffusion de recommandations de sécurité. De fait, le protocole de police pour les crimes de haine comporte l'obligation d'établir une relation directe entre les services de police et les associations LGBT. Ce processus de création de liens de confiance implique aussi que la police soit présente à toutes les manifestations publiques liées à la communauté LGBT, et qu'elle accepte la diversité sexuelle de ses agents, notamment de ses agents LGBT.

Les services chargés de l'instruction doivent désormais veiller à articuler les exigences de la procédure et les communications avec la police pour les cas d'homo- ou de transphobie, tandis que les forces de police de Catalogne produisent un rapport annuel sur les actes haineux à caractère anti-LGBT. Ensemble, ils ont appuyé la création d'un comité consultatif, qui regroupe des représentants de Casal Lambda et de plusieurs autres associations de défense des droits LGBT, ainsi que des représentations du pouvoir régional et local. Ce comité consultatif examine tous les incidents signalés, et la façon dont ils sont instruits et jugés.

Selon Casal Lambda, ces initiatives, et notamment la coopération avec des OSC, ont eu des conséquences importantes. Par exemple, la police a publié des instructions sur la façon de signaler des incidents homophobes. On note aussi une amélioration substantielle de l'attention qui est accordée aux victimes. La police assure également une formation interne sur la diversité sexuelle et culturelle, et s'est engagée dans des actions de prévention : interventions dans les écoles pour parler des mauvais traitements, diffusion d'informations thématiques sur les dispositions de la loi sur les crimes de haine, prévention dans le monde du sport.

Les associations LGBT comme les pouvoirs publics se disent extrêmement satisfaits d'avoir réussi à se rencontrer et à établir un dialogue structuré, créant ainsi la possibilité de continuer à avancer dans la lutte contre les crimes de haine anti-LGBT.

CHAPITRE 7 - EN QUOI L'ACTION MILITANTE PEUT-ELLE AIDER À LUTTER CONTRE LES CRIMES DE HAINE ?

Le projet «Facing Facts!» prévoit, dans ses objectifs, un travail de standardisation des critères de façon à collecter des données comparables sur les crimes de haine, ainsi qu'une formation à destination des OSC qui

représentent les victimes, sur le recueil, l'analyse et le signalement, de façon à **promouvoir des mesures de prévention et d'intervention**, avec le but d'améliorer la coopération entre les autorités et les OSC.

La relation entre la collecte de données, leur diffusion, le militantisme et la mise en œuvre de politiques efficaces de lutte contre les crimes de haines peut se définir comme suit :

- **L'adoption d'une législation et d'une politique adaptées est le but ultime** s organisations de la société civile ou des associations communautaires portant un soutien aux victimes. Elles veulent aussi une volonté politique forte appliquer cette législation et cette politique. Dans les faits, seule une action forte la part des pouvoirs publics peut lutter efficacement contre les violences à caractère haineux.
- **Militer signifie pour une OSC entreprendre une action ou un ensemble actions en faveur de l'adoption de cette législation et de cette politique.** es données fiables et comparables sont à leur tour un élément clé de ces actions, r les **stratégies militantes basées sur des données concrètes** ont, cela se comprend, de plus grandes chances de succès. Par conséquent, les actions militantes, la collecte des données et le soutien aux victimes sont souvent roitement liés.
- **Pour avoir de plus grandes chances de succès, une action militante doit re préparée, et ne peut pas s'en tenir à de simples réactions** au hasard des événements politiques ou des menaces. La préparation est également importante ur déterminer quel type de données on a besoin de collecter. Il faut souligner que s stratégies militantes efficaces supposent des règles et des compétences, autant e la collecte des données et le soutien aux victimes.
- **L'action militante est parfois un investissement à long terme et implique la mobilisation de ressources** que les OSC pourraient utiliser pour d'autres actions utiles. C'est pourquoi, pour s'engager dans une stratégie militante sérieuse, les OSC doivent y voir une solution pour améliorer le contexte général dans lequel elles opèrent, et dans lequel vivent les communautés qu'elles représentent. Les OSC doivent faire la juste part entre l'action militante et leurs autres activités.

EL'action militante basée sur des données concrètes est un moyen d'action efficace dans une société démocratique. Il est important, par exemple, que le grand public et les médias soient sensibilisés à la nature et à la prévalence de la violence à caractère haineux contre certaines communautés. La capacité des OSC à mobiliser l'opinion publique pour demander aux pouvoirs publics d'agir peut aboutir à une action réelle.

De façon à faire adopter des politiques appropriées, les OSC doivent aussi attirer l'attention des instances publiques, depuis le niveau national (notamment le parlement et les ministres en fonction) jusqu'au niveau local. Au niveau international, les organisations intergouvernementales peuvent aussi être utiles dans certains cas, dans la mesure où elles constituent un forum de discussion et d'adoption d'engagements politiques.

Il est également important que la police, le parquet et les magistrats, de même que d'autres organismes tels que les services de santé et d'éducation, disposent de suffisamment de données pour reconnaître la gravité de la situation et pour pouvoir élaborer des solutions concrètes. Encore une fois, la capacité des OSC à entamer un dialogue et une coopération durable avec ces organismes sera plus forte si elles se présentent suite à des initiatives militantes basées sur des faits concrets.

Cependant, les OSC n'ont que des moyens humains et matériels limités. Par conséquent, elles doivent établir des priorités entre divers types d'action, et effectuer des choix réalistes. C'est l'une des raisons pour lesquelles définir les principaux objectifs à atteindre et les stratégies militantes est une opération fondamentale, qu'il faut entreprendre sans attendre que les données aient été rendues publiques. La manière dont les données sont recueillies, analysées, présentées et publiées doit correspondre aux buts politiques des organisations de la société civile.

7.1 Conditions à remplir pour élaborer des stratégies militantes efficaces

Ce paragraphe traite des divers types de stratégies que les OSC à base communautaire peuvent imaginer et mettre en œuvre en suivant les critères définis par Facing Facts ! pour la collecte de données. Les tableaux suivants dressent la liste des diverses options militantes possibles, et repère les conditions permettant à ces stratégies militantes d'atteindre leurs objectifs.

Les options qui figurent en italique répondent à des critères militants plus poussés, car elles supposent des moyens supplémentaires.

Les autres points peuvent être considérés comme des éléments clé dans l'élaboration d'une stratégie militante. Cependant, les organisations de la société civile doivent se sentir libres d'utiliser ce chapitre de manière très souple, en fonction de leur contexte local ou national, et selon les moyens dont elles peuvent disposer.

A. Identification des buts de l'action	
Objectifs de l'action militante (exemples)	Conditions d'efficacité
Adoption d'une législation sur les crimes de haine (p.ex. législation pénale, législation sur le droit des victimes)	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer la ou les institutions compétente(s) - Connaître la procédure de prise de décision au sein de ces institutions compétentes et repérer les preneurs de décision - Repérer les alliés ou opposants éventuels au sein des institutions compétentes - Savoir comment interagissent ces institutions entre elles, et avec d'autres institutions - Évaluer la capacité de l'OSC militante à s'organiser
Adoption de politiques de prévention et d'établissement de confiance entre les pouvoirs publics et les communautés persécutées (p.ex. programmes de formation pour les fonctionnaires, outils de liaisons, campagnes de sensibilisation)	
Adoption de politiques visant à faciliter le signalement d'incidents auprès des pouvoirs publics et à soutenir les victimes (p.ex. outils de signalement, mise en place de services de soutien aux victimes ou aide aux organisations de soutien aux victimes).	

B. Définition des outils et des ressources militantes		
Cibles du message	Exemples d'outils militants (véhiculant le message)	Utilisation des ressources et des données (adapter le message)
Opinion publique et médias	<ul style="list-style-type: none"> - Campagne de sensibilisation - Articles de presse et interviews 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des concepts bien définis et des données fiables - Utiliser des récits individuels quand cela est possible - Utiliser des statistiques quand elles sont disponibles
Parlement, gouvernement, pouvoirs locaux	<ul style="list-style-type: none"> - Campagne de sensibilisation - Rapports / Notes d'information - Rendez-vous et réunions avec les décideurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des concepts bien définis et des données fiables - Montrer une connaissance des institutions et de leur vocabulaire - Se servir de tous les engagements pris par l'État ou les pouvoirs locaux, notamment les conventions internationales ou les recommandations d'organisations internationales approuvées par le ministre des affaires étrangères du pays - Utiliser des récits individuels quand cela est possible - Utiliser des statistiques quand elles sont disponibles - Se servir des opinions affichées par les médiateurs nationaux ou européens, les organismes pour l'égalité des chances etc.
Pouvoirs publics spécialisés et corps / organes qui leur sont rattachés (police, parquet, système de justice, de santé et d'éducation...)	<ul style="list-style-type: none"> - Rapports / Notes d'information - Rendez-vous et réunions avec les décideurs (notamment les autorités de contrôle) - Participation à des programmes de formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des concepts bien définis et des données fiables - Montrer que l'on connaît le vocabulaire et le rôle de la profession - Se servir de tous les engagements pris par l'État ou les autorités de contrôle, notamment les engagements pris à un niveau international

Pour être en mesure de discerner si les victimes acceptent que leur histoire soit utilisée dans des messages militants, il est important de lire ce chapitre conjointement au chapitre 6 sur le soutien aux victimes et notamment la section « Soutien aux victimes : quelques exemples de bonnes pratiques ». Le récit d'expériences vécues peut être un outil efficace pour faire passer un message. Cependant, même si les victimes souhaitent avoir un engagement militant, il faut continuer de leur assurer protection et soutien, d'autant plus qu'elles vont être exposées au public. Il devient plus difficile de sauvegarder l'intimité des victimes. De ce fait, les décisions concernant l'utilisation de leur histoire ne doivent pas être prises à la légère, et il faut s'assurer qu'elles connaissent et acceptent les éventuelles conséquences de leur divulgation.

Pour utiliser les statistiques et les données de manière adéquate, il importe de préparer les actions militantes et la collecte de données dans la même logique. À cet effet, il convient de lire ce chapitre conjointement au chapitre 1 sur la collecte et la vérification des données, au chapitre 3 sur le signalement des crimes de haine, et au chapitre 4, section « Rendre compte des crimes de haine : quelques exemples de bonnes pratiques ».

C. Œuvrer à l'union des forces

On peut former des coalitions à la fois avec des partenaires institutionnels et des organisations de la société civile. Ces deux options ne sont pas exclusives. Cependant, il est important de garder à l'esprit qu'elles impliquent des stratégies de coalition différentes, et qu'il faut les mettre en œuvre en tenant compte de la nature respective de ces partenaires.

La formation d'une coalition, si elle fait partie d'une stratégie militante, doit être préparée le plus tôt possible. Il faut en effet réfléchir avec les autres partenaires de la coalition à tous les éléments de la stratégie militante, notamment aux différentes actions à entreprendre ou au vocabulaire à utiliser.

Objectifs de l'action militante (exemples)	Stratégies de coalition
Opinion publique et médias	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer les alliés institutionnels potentiels (p.ex. organisme pour l'égalité des chances, médiateur); <li style="text-align: center;">ET/OU - Repérer des alliés potentiels dans les médias et dans le grand public, notamment dans la société civile (p.ex. d'autres OSC, des personnalités) - Rendez-vous communs et travail en coalition
Parlement, gouvernement, pouvoirs locaux	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer des alliés potentiels au sein des institutions (p.ex. groupes politiques) <li style="text-align: center;">ET/OU - Repérer des alliés potentiels dans le grand public, notamment dans la société civile (p.ex. OSC, personnalités) - Rendez-vous communs et travail en coalition
Pouvoirs publics spécialisés et corps / organes qui leur sont rattachés (police, parquet, système de justice, de santé et d'éducation...)	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer des alliés potentiels au sein des institutions et de leurs autorités de contrôle (s'il y a lieu) <li style="text-align: center;">ET/OU - Repérer des alliés potentiels dans la société civile (p.ex. d'autre OSC travaillant sur des discriminations à d'autres niveaux ou sur les droits de l'homme) - Rendez-vous communs et travail en coalition

7.2 Méthodologie : préparation et évaluation des actions sur la base des ressources disponibles

Les OSC travaillent avec des ressources limitées. De ce fait, pour être efficaces et aboutir à quelque chose, elles doivent prévoir des actions réalisables en fonction de leurs moyens. Il faut y réfléchir dès le tout début des stratégies militantes (identification des objectifs). Il faut ensuite continuer à l'appliquer à toutes les phases de l'action.

L'adoption d'un plan d'action peut être un moyen pour les OSC de s'engager dans ce genre de processus, en définissant des priorités ambitieuses mais réalistes et en choisissant les moyens d'action.

Assurer un suivi des actions militantes est nécessaire pour garder une trace de la progression et pour parvenir à ajuster les plans d'actions et les pratiques en fonction des changements, des événements ou des informations inattendus. Si les cibles de l'action réagissent, il peut en effet être important de s'adapter, même si les objectifs ne sont pas modifiés.

Le suivi et les ajustements seront facilités si les plans d'action comportent des indicateurs. Les indicateurs doivent être définis en fonction des ressources dont on dispose, de façon à être à la fois pertinents et facilement mesurables. Ils peuvent aussi servir à évaluer les stratégies militantes a posteriori, par exemple à la fin d'un projet.

D'une façon générale, chaque organisation devra établir un modèle propre de ses processus de suivi et d'évaluation. Les points suivants sont de bons indicateurs pour évaluer la stratégie militante d'une association et mesurer son degré de réussite, ou corriger ses éventuels défauts :

- Participation / Implication d'intervenants compétents au sein et en dehors de l'OSC (en particulier en cas de coalitions militantes, mais pas seulement)
- Qualité de toutes les rencontres publiques et de toutes les réactions aux initiatives de communication publique (campagnes, articles de journaux, publication de rapports, événements organisés dans le cadre d'une campagne)
- Exploitation des événements politiques ou de ceux du calendrier communautaire (p.ex. les fêtes juives, l'IDAHO pour la communauté LGBTI)
- Raisons du succès ou de l'échec des diverses actions militantes
- Temps nécessaire à l'obtention de résultats, en comparaison avec les objectifs définis dans le plan d'action
- Nombre des changements de cibles en comparaison avec les objectifs initiaux.

Actes motivés par la haine

Actes qui font intervenir les préjugés et la discrimination de la même façon que pour un crime de haine, mais qui ne sont pas aussi graves qu'un crime. Le terme décrit des actes motivés par les préjugés allant de simples injures à des actes criminels pour lesquels il n'a pas été fait preuve du crime. Bien que les actes motivés par la haine ne conduisent pas toujours à des crimes, ils sont souvent perpétrés avant, pendant, ou dans un contexte de crimes de haine.

Crime de haine (ou crime à mobile discriminatoire)

Le crime de haine est un acte criminel motivé par la haine ou les préjugés envers des groupes de personnes précis. Il peut se fonder, entre autre, sur le genre, l'identité de genre, l'orientation sexuelle, l'ethnie, la religion, l'âge ou le handicap. Un crime de haine comprend deux éléments distincts :

- C'est un acte qui constitue une infraction au regard du droit pénal
- Les motivations de l'auteur du crime ont un caractère haineux ou discriminatoire.

Ainsi, l'auteur d'un crime de haine choisit sa victime en fonction de l'appartenance réelle ou supposée de celle-ci à un groupe précis. Lorsque le crime implique des dommages sur des biens matériels, ceux-ci sont choisis du fait de leur appartenance à un groupe de victimes, et peuvent correspondre à des lieux de culte, des centres communautaires, des véhicules ou des résidences familiales.

Défenseurs des droits de l'homme

« Défenseur des droits de l'homme » est un terme appliqué de façon générique à toute personne agissant pour promouvoir ou faire respecter les droits de l'homme, individuellement ou en association. Les défenseurs des droits de l'homme, qu'ils soient ou non membres d'OSCE, se définissent avant tout par la cause qu'ils défendent et par leur action. On trouve aussi des défenseurs des droits de l'homme et d'autres personnes s'opposant activement à la discrimination et à la haine parmi les victimes de crimes de haine, car ils sont parfois visés du fait de leurs relations et de leur solidarité avec les victimes de discrimination.

Documentation

Le terme documentation peut avoir différentes significations, en fonction du contexte géographique ou du champ dans lequel il est employé. Il est important de souligner que la recherche d'informations est un processus comportant différentes phases, qui peuvent varier selon le but de la recherche. Mais en général, la documentation consiste en :

- **La collecte de données** : déterminer le type d'informations dont on a besoin et les moyens de les obtenir. Le suivi est fondamental pour collecter des informations en cas d'actes perpétrés lors d'événements particuliers (comme des défilés type « Gay pride », ou des fêtes religieuses précises). D'autres méthodes (entretiens, questionnaires etc.) peuvent être plus appropriées pour collecter des données sur des actes isolés, comme une agression dans la rue ou des mauvais traitements à l'école. Lorsque c'est possible, il est souhaitable de réunir des informations à la fois par le suivi et par une enquête sur les faits. Cela permet d'obtenir une image plus complète de la situation et de vérifier les informations.
- **Le traitement et l'analyse des données** pour les rendre plus accessibles, par exemple en élaborant des statistiques, des tableaux ou des graphiques pour mieux faire ressortir les conclusions.
- **Le signalement** : transmettre les informations aux acteurs susceptibles d'agir (autorités gouvernementales, institutions européennes ou internationales, institutions de défense des droits de l'homme etc.). Pour être efficace et obtenir des résultats, il est bon d'avoir une stratégie de transmission de l'information, c'est-à-dire de savoir à qui on souhaite donner les informations en premier lieu.

«La terminologie se référant aux crimes haineux, à l'incitation à la haine et aux incidents haineux a été adaptée à partir des publications de l'OSCE / BIDDH, notamment « le guide pratique, lois sur les crimes haineux », le Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme », <http://www.osce.org/fr/odhr/36430> et « la prévention et la réponse aux crimes haineux, Un guide de ressources pour les ONG dans la région de l'OSCE » <http://www.osce.org/fr/node/93639>'

Évaluation des risques

À tous les niveaux, depuis la notification initiale d'un crime ou d'un acte à caractère haineux jusqu'à la conclusion de l'enquête, il peut y avoir des risques pour la sécurité et la tranquillité des victimes et des témoins. Il est important (pour la police et les OSC) de déterminer comme facteur de risque l'éventualité que la victime soit à nouveau prise pour cible. Il faut prendre en compte la perception qu'ont les victimes et les témoins des risques qu'ils encourent.

Indicateurs de discrimination

Critères permettant aux forces de l'ordre de déterminer si tel ou tel crime doit être considéré comme un crime à caractère haineux. Ces critères ne sont pas exhaustifs, et chaque cas doit être examiné sur la base des faits et des circonstances qui lui sont attachés.

LGBTI

Abréviation de personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres et intersexuées.

Militer

Tenter d'influencer les responsables ou décideurs politiques. Le mot « militer » est assez vague, et son emploi varie selon les objectifs de l'organisation. Il doit être compris en fonction de la mission fondamentale de l'organisation, et de ses activités.

Motivation discriminatoire

Les crimes ou autres infractions à caractère haineux peuvent avoir les mobiles suivants : race / ethnie, religion / croyances, nationalité, âge, handicap, sexe, orientation sexuelle, identité de genre, ainsi que d'autres motifs.

OSC

Abréviation d'Organisation (ou association) de la société civile

Propos haineux

Formes d'expression qui sont motivés par, qui manifestent ou qui incitent à l'hostilité envers un groupe ou une personne en raison de son appartenance à ce groupe. Du fait que les propos haineux peuvent inciter à des crimes à caractère haineux, ou les accompagner, les deux concepts sont liés l'un à l'autre. Les formes d'expression qui sont considérées comme des crimes à caractère haineux diffèrent considérablement d'un État à l'autre. Des menaces directes et immédiates, aussi bien que l'incitation à la violence, sont des crimes dans tous les États participants de l'OSCE, de sorte que l'on peut engager des poursuites contre ces crimes même sans mobile de haine. Mais mis à part cela, il n'y a pas de consensus sur les autres types de propos qu'il faudrait interdire.

Registre des événements à caractère haineux

Dans le contexte des crimes de haine, il s'agit d'un registre ou d'un fichier tenu par la police, consignait tous les crimes et autres actes à caractère haineux qui leur ont été signalés. Il doit mentionner les principales informations concernant ces actes, comme le moment où ils ont eu lieu et une description de ce qui s'est passé. Normalement, la consigne des faits doit être effectuée par la police à chaque fois qu'une personne signale un acte à caractère haineux, qu'un crime ait été commis ou pas, et indépendamment du fait qu'on puisse identifier un élément de haine.

Règles

Consignes faisant l'objet d'un accord commun et définissant les caractéristiques et les applications des aspects essentiels d'un procédé ou d'une méthode.

Ressenti de la victime

C'est le ressenti de la victime ou de toute autre personne qui permet de définir et de caractériser une agression à caractère haineux. L'absence de motivation apparente pour expliquer une agression n'est pas pertinente, car c'est le ressenti de la victime ou de toute autre personne qui compte. Les préjugés ou la haine perçus peuvent être basés sur divers critères d'identification tels que le handicap, l'âge, la religion, l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou la race. Une victime d'actes à caractère haineux n'est pas nécessairement membre d'une minorité, non plus que quelqu'un ordinairement considéré comme vulnérable. Par exemple, un homme hétérosexuel qui se fait injurier en sortant d'un bar gay peut très bien percevoir ces injures comme inspirées par l'homophobie, même s'il n'est pas lui-même homosexuel. Par conséquent, tout un chacun peut être victime d'actes à caractère haineux. Le facteur décisif réside dans le ressenti de la victime ou de toute autre personne.

Signalement par un tiers

Le signalement effectué par un tiers a pour but d'augmenter le nombre de signalements de crimes de haines, et de permettre aux différentes communautés dont les membres souffrent de crimes ou d'actes inspirés par la haine de donner plus d'informations. Pour cela, il faut mettre à disposition des points d'accueil indépendants des services de police. Il y a de nombreuses initiatives pour inciter et aider les victimes et les témoins à signaler les crimes et les actes à caractère haineux, notamment des :

- *Systèmes d'auto-signalement*, permettant aux victimes de signaler de façon directe des crimes ou autres événements, sans avoir à parler à la police.
- *Systèmes d'aide au signalement*, mettant en jeu un tiers, par exemple le bénévole d'une association, qui prend note des détails des actes ou des crimes et va ensuite les signaler à la police.

Suivi

Terme générique pour décrire la collecte, la vérification et l'utilisation d'informations concernant les droits de l'homme. Le suivi des droits de l'homme inclut l'observation et le recueil d'informations sur des actes ou des événements (élections, procès, manifestations, etc.) ; il a l'avantage de s'inscrire dans la durée, dans la mesure où il s'effectue en général sur une longue période de temps. Dans le contexte spécifique des crimes de haine, le but de ce suivi est d'avoir des informations sur les violences motivées par la haine et d'attirer l'attention des autorités nationales ou des organisations internationales sur les violations de droits de l'homme reconnus. Enfin, le suivi a pour but de réunir suffisamment de preuves de crimes suscités par la haine pour convaincre les autorités et l'opinion publique qu'il est nécessaire d'agir pour faire avancer les choses.

Suivi des médias

Enregistrement systématique des émissions de radio et de télévision, collecte de coupures de presse, et de données en ligne sur les sites d'information.

Victime d'un crime ou d'un acte à caractère haineux

La victime d'un crime ou d'un acte à caractère haineux est une personne ayant subi une agression, constituant ou non une infraction pénale, qui est ressentie par la victime ou par toute autre personne, comme ayant été inspirée par les préjugés ou la haine contre sa race, sa religion, son orientation sexuelle, ses croyances, son handicap etc. Le ressenti de la victime ou de toute autre personne est l'élément permettant de définir et de caractériser une agression à caractère haineux.

Victimisation Répétée

Une personne qui est victime d'un crime ou d'autres actes à caractère haineux, peut déjà en avoir été victime un certain nombre de fois par le passé. Les événements précédents n'ont peut-être pas été signalés à la police pour toutes sortes de raisons et une agression, lorsqu'elle est signalée, peut très bien être l'aboutissement d'un long processus de victimisation.

Victimisation Secondaire

Si une personne est victime d'un crime de haine et qu'elle a l'impression que la police ne prend pas ses responsabilités ou manque de compréhension à son égard, cela peut avoir pour effet de la victimiser une seconde fois. Le fait de recevoir ou pas ce type de réponse n'est pas tangible, du fait que la réaction personnelle des victimes est basée sur leur ressenti immédiat.

GLOSSAIRE des organisations

Agence des Droits fondamentaux (FRA)

L'Agence des Droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA), créée en 2007, a son siège à Vienne en Autriche. L'Agence a pour mission de veiller au respect de la Convention européenne des droits de l'homme et de la Charte des droits fondamentaux par les pays de l'UE.

Commission européenne (CE)

La Commission européenne est nommée pour une période de cinq ans par un accord entre les pays de l'UE, soumis à l'approbation du Parlement européen. La Commission agit en toute indépendance politique. Sa fonction est de soutenir les intérêts de l'UE dans son ensemble, elle ne doit donc recevoir d'instructions d'aucun État membre. La Commission est aussi la seule institution qui a le droit de proposer une nouvelle législation pour l'UE, et elle peut intervenir à n'importe quel niveau pour aider à trouver un accord à l'intérieur du Conseil aussi bien qu'entre le Conseil et le Parlement. La Commission est en grande partie responsable de la mise en œuvre des politiques communes de l'UE, telles que la recherche, l'aide au développement, la politique régionale etc. C'est elle aussi qui gère le budget pour ces politiques. La Commission s'appuie sur une administration composée de 36 « Directions générales » (DG) et services, installés pour la plupart à Bruxelles et au Luxembourg. À la différence des organisations internationales traditionnelles, la Commission possède des ressources financières en propre et peut de ce fait agir avec une certaine indépendance.

Conseil de l'Europe (COE)

Le Conseil de l'Europe, fondé en 1949, est la plus ancienne des organisations politiques européennes. Il regroupe 47 pays. Son siège est à Strasbourg, en France. Le Conseil a été mis en place pour :

- défendre les droits de l'homme, la démocratie parlementaire et l'état de droit (nette séparation des pouvoirs, sécurité juridique et égalité de tous devant la loi)
- mettre en œuvre des accords à l'échelle du continent pour harmoniser les pratiques sociales et légales de tous les pays membres
- favoriser la prise de conscience d'une identité européenne basée sur des valeurs partagées par l'ensemble des cultures différentes

Missions principales :

- servir de point d'ancrage politique et d'observateur des droits de l'homme pour les démocraties de l'Europe post-communiste
- aider les pays d'Europe centrale et orientale à mettre en œuvre et à consolider leurs réformes politiques, juridiques et constitutionnelles parallèlement à leur réforme économique
- faire profiter de son savoir-faire dans des domaines tels que les droits de l'homme, la démocratie locale, l'éducation, la culture et l'environnement.

Principale convention adoptée :

Convention européenne des droits de l'homme (CEDH)

La Convention européenne des droits de l'homme (nom usuel de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'Homme et des libertés fondamentales) est un traité international visant à sauvegarder les droits de l'homme et les libertés fondamentales en Europe. Il a été signé en 1950 et la convention est entrée en vigueur le 3 septembre 1953. Les décisions de la Cour européenne des droits de l'homme se fondent sur cette convention.

ONG

Une organisation non gouvernementale (ONG) est une organisation légalement constituée créée par des personnes physiques ou morales qui agissent indépendamment de tout gouvernement. Le terme a été forgé par les Nations Unies, et on l'emploie normalement pour désigner des organisations de la société civile à but non lucratif et indépendantes de tout gouvernement.

OSCE

L'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE) est la plus grande organisation de sécurité régionale du monde, avec 56 États participants en Europe, en Asie centrale et en Amérique du Nord. D'abord créée en 1973 sous le nom de Conférence sur la sécurité et la coopération en Europe (CSCE), elle a pris le nom d'OSCE en 1995. Son secrétariat général se trouve à Vienne en Autriche, mais elle a également des bureaux à Prague, Copenhague, La Haye, Genève et Varsovie.

Les dimensions de l'action de l'OSCE :

- Dimension politico-militaire (contrôle des armes, gestion des frontières, combat contre le terrorisme, prévention des conflits, réforme de la défense, maintien de l'ordre)
- Dimension économique et environnementale (activités économiques et activités environnementales)
- Dimension humaine (trafic des êtres humains, démocratisation, éducation, élections, égalité des sexes, droits de l'homme, OSC nationales et internationales, liberté des médias, droits des minorités, crimes de haine)

Union européenne (UE)

L'Union européenne est une union économique et politique qui compte aujourd'hui 27 États membres en Europe. L'UE trouve son origine dans la Communauté européenne du charbon et de l'acier constituée en 1951 et dans le Traité de Rome de 1957. Depuis lors, elle s'est beaucoup agrandie et elle a gagné en puissance en s'adjoignant de nouveaux domaines politiques.

BIBLIOGRAPHIE

En anglais :

- Association of Chief Police Officers, *Hate Crime: Delivering a Quality Service – Good Practice and Tactical Guidance (Crimes de haine : offrir un service de qualité – Bonnes pratiques et conseils tactiques)*, Home Office, Police Standards Unit, Royaume-Uni, 2005
- Association of Chief Police Officers in Scotland (ACPOS), *Hate Crime Guidance Manual (Manuel pour traiter les crimes de haine)*, 2010
- Community Security Trust (CST), *A Guide to Fighting Hate Crime (Un guide pour lutter contre les crimes de haine)*, 2010
- Human Rights First, *Hate Crime Report 2008 (Rapport sur les crimes de haine)*, 2008
- ILGA Europe, *Joining forces to combat homophobic and transphobic hate crime (Unir ses forces pour lutter contre les crimes de haine homophobes et transphobes)*, 2010
- ILGA-Europe, *Make it work: six steps to effective LGBT human rights advocacy (Ça va marcher : six actions militantes pour faire avancer les droits de l'homme pour les LGBT)*, 2010
- ILGA-Europe, *Toolkit for training police officers on tackling LGBTI-phobic crime (Boîte à outils pour la formation des agents de police dans la lutte contre le crime anti-LGBTI)*, 2011
- National Hate Crime Prevention - Education Development Centre, Inc., *Responding to Hate Crime: A Multidisciplinary Curriculum For Law Enforcement and Victim Assistance Professionals (En réponse aux crimes de haine : un programme pour les forces de l'ordre et les professionnels de l'aide aux victimes)*, USA, 2000
- Direction de la police nationale suédoise, *A guide for the improvement of support to victims of homophobic crime (Guide pour l'amélioration du soutien aux victimes de crimes homophobes)*, 2004-2005
- OSCE – BIDDH, *Formulaires de signalement, Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme, Rapport annuel 2010*

En français :

- OSCE – BIDDH, *Les crimes de haine : prévention et réponses – Guide de référence pour les ONG de la zone OSCE*, 2012

Project coordinated by:



Project funded by:



Financement assuré par le Programme « Droits fondamentaux et citoyenneté » de l'Union européenne

www.facingfacts.eu